

Flavio Faria

VIVA MAIS FELIZ

Espiritualismo Racional e Científico
Cristão



Volume 01

**VIVA MAIS FELIZ
ESPIRITUALISMO RACIONAL E
CIENTÍFICO CRISTÃO**

FLÁVIO FARIA

2025

AGRADECIMENTOS

Ao belo trabalho de
produção artística
da colega Mara Santos, ao
confeccionar este
e-book

DEDICATÓRIA

Aos amigos queridos, cofundadores do nosso grupo pioneiro
"Espiritualismo Racional e Científico Cristão",
pela fidelidade à Espiritualidade Superior,
desde o nosso início em
agosto de 2023.

BRANCA 3

SUMÁRIO

Palavras iniciais
Sobre o Espiritualismo Racional e Científico Cristão
A raça humana na Terra
A Neurolinguística decifrando o homem
Os canais sensoriais
Sobre o relacionamento humano
Como tratar as pessoas
Convencer eficazmente
Influenciar bem uma pessoa
Para ser bem recebido
UMA BOA PRIMEIRA IMPRESSÃO
Lembre-se disso sempre
Seja um bom papo
Desperte o interesse do outro
Faça o outro se sentir importante
Para a comunhão de pontos de vista
Evitar inimizades
Reconheça o erro
Inicie suas intervenções amistosamente
Sócrates já dizia
Estimule o outro a expressar suas ideias
Permita ao outro chegar à conclusão
Descubra as razões ocultas do outro, colocando-se em seu lugar
Inicialmente, concorde plena e sinceramente com o outro
Apele para os mais nobres motivos
Enriqueça seu discurso com determinação e emoção
Se falhar, experimente isso
Além do desafio, como obter melhor empenho
Como fazer sutilmente a crítica construtiva
Ressalte seus próprios erros antes, corrija o outro depois
Ordene indiretamente
Evite envergonhar o outro
Estimule as pessoas calorosamente
Enfatize a boa reputação do outro
Faça o erro parecer corriqueiro
Torne o outro satisfeito, obedecendo a você
Prática de Higiene Mental
Palavras finais
Apêndice
Citações
Bibliografia

PREFÁCIO

Muito nos honrou o convite do amigo Flávio Faria para prefaciar este livro, que traz ensinamentos de fundamental importância a todos que se dispõem a entender o comportamento humano e as razões pelas quais muitos objetivos deixam de ser prontamente alcançados em qualquer atividade rotineira da vida. Explana, com clareza, uma multiplicidade de circunstâncias corriqueiras da vida, comuns à maioria das pessoas, das quais se aproveita para indicar às pessoas a arte de conseguir o sucesso pretendido e, com isso, saborear o gosto do bem-estar.

Como psicólogo atuante na área da Psicologia Transpessoal há 32 anos e com diversas especializações que o habilitam a prestar relevantes benefícios a todos que dele se acercam em função de seu trabalho, o autor da presente obra, "Viva Mais Feliz", dedica-se incansavelmente na divulgação dos princípios espiritualistas autênticos e genuínos, codificados por Luiz José de Mattos no início do século XX e resgatados atualmente no ambiente digital por meio do grupo Espiritualismo Racional e Científico Cristão, coordenado por Flávio Faria. Além disso, o conceito de felicidade que ele apresenta diverge, em todos os sentidos, da filosofia epicurista embasada no ideal materialista de aproveitamento da vida.

Com o título acima mencionado de "Viva Mais Feliz", este livro em forma de e-book pode até sugerir mais um na lista de muitos editados com a finalidade específica de autoajuda. Entretanto, o que ele traz de significativo e primoroso destaque é o relato de situações reais, efetivamente experimentadas, que fazem coincidir o exemplo com a pregação, a prática com a teoria, validando assim o rigor científico exigido convencionalmente na publicação de trabalhos escritos no âmbito acadêmico.

A questão que pode surgir diante do conceito de felicidade tal qual aqui apresentado, para as mentes que ainda se julgam incapazes de conquistar tão ambicionado atributo do espírito, é que se trata de um objetivo inalcançável. Flávio Faria, contudo, contradiz esta assertiva e oferece com a verdadeira eficácia, mais do que mera eficiência, o roteiro seguro de como conseguir em todas as situações os melhores resultados almejados. Para isso, recomenda com a certeza de sua vasta experiência a execução fiel de cada lição exemplificada nesta sua obra, como um utilíssimo manual de instruções.

Com o intuito exclusivo de promover a convivência amistosa nos relacionamentos humanos, somente personalidades idealistas se dedicam com afinco ao alcance de seus mais dignificantes e solidários objetivos.

Que você, leitor, com o poder natural da força de vontade e os conhecimentos absorvidos do esclarecimento espiritual, assimile os ensinamentos aqui exarados e, com nossos sinceros desejos, viva mais feliz!

Egídio Ianibelli Neto



PALAVRAS INICIAIS

Uma vez que têm sido frequentes as manifestações mediúnicas em reuniões diárias de desdobramentos e desobsessão on-line, promovidas pelo pioneirismo do nosso grupo, incitando os dirigentes de reunião a dissertarem sobre os problemas advindos das más ações na vida e as melhores formas de evitá-las, o autor Flávio Faria resolveu aprofundar-se nesta questão. Percebeu em Dale Carnegie (1), uma autoridade no assunto reconhecidamente competente nesta questão, um método simples de ser passado.

Através de pesquisa bibliográfica, Flávio Faria promoveu uma releitura da obra de Carnegie, além dos princípios contidos na Neurolinguística, compilando neste linhas de ações básicas que, uma vez aceitas, poderão ser utilizadas pelos seres facilmente, com ganhos e conquistas extraordinárias aos adeptos.

Flávio Faria pesquisou também os escritos do Espiritismo Racional e Científico Christão pertinentes. Dentre os diversos autores dessa doutrina espiritualista, utilizou escritos do codificador, Luiz José de Mattos (2), e Henrique Carlos Sequeira (3), além de Maria Cottas (4), implícitos nas colocações ao longo dos capítulos.

Por se tratar o Espiritualismo Racional e Científico Cristão de uma doutrina filosófica evolucionista, Flávio Faria procurou, através deste trabalho, promover indicações, de como o ser humano deve se portar com as pessoas no decorrer da vida, tanto do ponto de vista profissional como social e familiar.

A maior parte dos casos aqui relatados é fictícia, e alguma semelhança em relação aos nomes, lugares e situações abordadas é mera coincidência.

Espera-se dessa forma, ou seja, melhorando a convivência consigo e os outros, otimizar o estado de serenidade otimista, tão benéfico e necessário ao ser humano, preconizado por Luiz de Mattos, Flávio Faria, além de outros autores espiritualistas.

Este é um trabalho para os que aceitam a possibilidade de melhorar sempre o que tem sido feito, de corrigir os erros passados, transformando assim sonhos em projetos de cunho educativo-moral, do bem, a serem implementados por todos, tendo cada um assim uma postura cristã ao longo de suas vidas, como espíritos encarnados no planeta-escola Terra.

**Colhemos
escolhas.**

- Hierophant -

SOBRE O ESPIRITUALISMO RACIONAL E CIENTÍFICO CRISTÃO

O Espiritualismo Racional e Científico Cristão, citado ao longo deste livro por Flávio Faria, é uma doutrina espiritualista que, de forma simples e objetiva, ensina a viver melhor, através do uso otimizado da moral, da razão e do raciocínio lógicos.

Respeita todas as religiões, bem como a maneira de pensar de cada um, não discrimina raça, postura sexual nem possui cunho político e/ou partidário.

Esta doutrina filosófica valoriza o bom pensamento, a vontade, a disciplina, o trabalho, a moral, preparando o adepto para, consciente de seu papel, tornar-se mais útil a si, à família, à pátria e à humanidade.

Difundimos, assim como Léon Denis & outros autores espiritualistas, a afirmativa de que o Universo é composto basicamente por Força e Matéria.

De forma simples e objetiva, como já foi dito, constata a existência de um princípio inteligente, compreendido pela maioria das pessoas como sendo Deus, que nós denominamos Força Criadora, Grande Luz, Grande Foco ou Inteligência Universal, da qual somos uma ínfima fração, que contém os mesmos atributos em forma latente para serem desenvolvidos e aperfeiçoados nas inúmeras oportunidades inerentes à vida de encarnados na Terra.

A Força Criadora mantém o Universo regido por Leis Naturais e Imutáveis, às quais estão sujeitos todos os seres, não admitindo, portanto, predestinações ou milagres.

Defendemos a tese de que todos os atos de nossa vida decorrem do emprego do livre-arbítrio, faculdade espiritual controlada pelo pensamento, raciocínio e vontade. Daí porque, conforme pensarmos, viveremos. Enfatiza, pois, a cultivarem os bons pensamentos, evitando-se sentimentos inerentes à raiva, inveja, malquerença e temores de toda espécie.

Fundado em 1910 por Luiz de Mattos e Luiz Thomaz, na cidade de Santos, Estado de São Paulo, o Racionalismo Cristão explana princípios que, se postos em prática, animam, levantam almas e fortalecem corpos enfraquecidos pela dor e pelo sofrimento de toda a espécie, proporcionando ainda, através de princípios simples, a oportunidade de regeneração dos maus hábitos.

Estimulamos, orientamos, procuramos educar e espiritualizar as pessoas para serem justas, valorosas, honradas e verdadeiras. As que se convencem e seguem as normas de conduta propostas alcançam êxito em seus empreendimentos.

Esta doutrina espiritualista não precisa valer-se de angariar recursos financeiros ou materiais de quem quer que seja, fora de suas próprias fontes. Portanto, sem quaisquer outros interesses, Flávio Faria orienta os leitores a conhecerem esta forma de trabalho, através da presença nas reuniões on-line diárias nas dez oportunidades semanais de contato, lendo as obras editadas, disponibilizadas gratuitamente em PDF no site www.ercristao.top.

Recomenda-se ler dois livros básicos: nossa obra básica, intitulada Luiz de Mattos e o Espiritualismo Racional e Científico Cristão para o século 21 e, em seguida, o livro Conheça as Nossas Reuniões de Desdobramentos e Desobsessão Espirituais On-line.

Através da frequência às nossas Reuniões diárias on-line das 7h30min às 8h10min, nas manhãs, e das 21h às 21h40min, à noite, as pessoas participam da prática de higiene mental e também recebem orientações práticas para a solução de problemas que decorrem de transtornos espirituais, importante para obter o equilíbrio interior.

A Higiene Mental é uma forma sistematizada de obter equilíbrio interior e tranquilidade espiritual, recomendada pelo nosso movimento. Consiste ela na repetição de um conjunto de palavras, concebidas pelo nosso amigo Ademir Maurício, proporcionando adequada conexão mental com o Universo Superior e a conseqüente desintoxicação dos nossos pensamentos materializados. O Espiritualismo Racional e Científico Cristão sugere às pessoas que a façam diariamente em seus lares, assim que acordarem ainda na cama e ao deitar-se para dormir.

Bastam três mentalizações executadas mentalmente para que as nossas vibrações mentais, consequência do conteúdo dos dizeres, nos promovam um estado de leveza e pureza mental, que alcançam regiões mais sutis, habitação dos nossos irmãos em essência mais adiantados, evoluídos, puros, que só têm boas intuições a nos enviar.

A mentalização "2", indicada para ser feita pelo menos nos momentos em que despertar e nos que antecedem o sono, deve ser proferida nos seguintes termos:

Aos espíritos de luz!

Grande Luz! Aqui estamos na comunhão de pensamentos elevados,

em sintonia com nosso Mestre Jesus e toda a plêiade do Universo Superior

sempre na busca da Verdade que esclarece e liberta!

Recomendamos que se façam as mentalizações prestando bastante atenção ao significado das palavras, pois caso sejam feitas automaticamente, sem concentração e/ou reflexão, o efeito é mini-mizado.

Este exercício deve ser repetido novamente antes de dormir, já deitado, sempre que não for possível estar presente em uma das nossas reuniões diárias on-line no conforto do seu lar.

Recomenda-se também, além da prática de Higiene Mental, fazer uso da água fluidificada.

A água potável pode ser fluidificada no lar, bastando para isso que fiquem uma ou mais pessoas diante dos recipientes com água, garrafões ou filtro, destampados, que farão a mentalização "2", que deverá ser repetida por cerca de dois minutos. Esta prática pode ser feita sempre que for abrir um garrafão e/ou encher o filtro de água em casa, e mesmo no local de trabalho. Deve-se imaginar, enquanto se fazem mentalmente as mentalizações, uma espécie de chuva de luz caindo sobre o recipiente; os trabalhadores astrais atraídos por esta prática depositam fluidos que são benéficos aos corpos carnal e fluídico de todos no ambiente em questão.

Por conter fluidos espargidos pelo Universo Superior durante as mentalizações, a água assim fluidificada não deverá ser fervida, podendo ser conservada no filtro, garrafas ou garrafões, geladeira e usada sem restrição por todos, especialmente pelos que estejam sofrendo algum tipo de perturbação.

A Raca Humana na Terra



Da pesquisa antropológica realizada pelo prof. Henrique Carlos Sequeira (3), publicada em sua versão integral na obra O Meu Depoimento Sobre o Todo, do mesmo autor, Flávio Faria extraiu que, há pelo menos três milhões de anos, o ser humano ainda não existia no nosso planeta, pelo menos até onde a ciência pôde constatar na presente data.

De maneira superficial, porém elucidativa, a família humana começou com o gênero Homo, de que o Homo habilis e o Homo erectus foram os primeiros membros. Setecentos mil anos se passam a partir daí para que os antropólogos denominassem de homem a espécie do gênero Homo, designada por Homo habilis.

O Homo habilis viveu na África e terá sido nosso primeiro antepassado hominídeo a fabricar instrumentos rudimentares de pedra, seixo, osso, madeira, a partir de outros instrumentos também primitivos, assim como a construir abrigos.

Mais quatrocentos mil anos se passaram, ou seja, há aproximadamente um milhão e novecentos mil anos, para surgir o homem com sinais de inteligência, inventivo e sensível, denominado Homo erectus.

Este por aqui esteve do seu surgimento (1,9 M. a.) até quatrocentos mil anos atrás, difundindo-se talvez por toda a África, Europa e Ásia.

Os erectus viveram nos últimos quatrocentos e cinquenta mil anos, fazendo importantes progressos, como o domínio do fogo, estabeleceram métodos de trabalho com o sílex, quartzo, basalto, instalando-se em ambientes muito diversos e dispunham de rudimentos de linguagem.

Há aproximadamente quatrocentos e cinquenta mil anos também, uma família dos erectus na África tomou um caminho diferente, que os conduziu pela evolução há pelo menos cem ou cento e cinquenta mil anos ao Homo sapiens (homem inteligente), espécie à qual pertencemos. Humanos já anatomicamente modernos, diferentes em sutilezas das espécies antecessoras, refletem necessidades espirituais e sociais, praticando inclusive o culto aos seus mortos.

O Homo sapiens, duplamente inteligente, surge entre trinta e cinco e quarenta mil anos atrás. É a nossa subespécie, vivendo um pouco por toda parte: Ásia, Europa, América, Austrália e África. Apresentam desenvolvimento da inteligência naturalmente maior, assim como linguagem articulada. Cultivaram a arte, concluindo um longo e demorado processo de transformações físicas e intelectuais, o que permitiu a evolução para os homens atuais.

Os mais de dois milhões de anos registrados pelo Homo, até dez mil anos atrás, o homem viveu praticamente da mesma maneira. Durante este tempo, colheu e caçou. Mudava de terreno sempre que os alimentos faltavam ou quando o clima tornava-se demasiado rude para ele e os animais que comumente caçava. Não roubava, pilhava nem fazia guerras, pois a terra era muito vasta, as tribos podiam deslocar-se livremente sem interferir noutros territórios.

As primeiras civilizações históricas surgem há apenas quatro ou cinco mil anos, cujas origens remontam há aproximadamente dez mil anos, com o início da agricultura no Oriente, a domesticação e criação de animais e a vida em colônias permanentes.

A esses fatos veio juntar-se a escrita, no momento em que nossos antepassados começaram a moldar o seu próprio destino, ao invés da natureza.

Entre quatro mil e dois mil e quinhentos antes de Cristo, aparecem as primeiras civilizações urbanas na Mesopotâmia, Egito, Vale do Indo e China. Pouquíssimo tempo, portanto, em relação aos três milhões de anos do nosso surgimento por aqui, porém momento talvez em que tivesse sido propícia a descoberta de seus questionamentos interiores.

Perde-se no fundo dos séculos o momento, se é que houve um, em que se deu o início de al-go parecido com uma história do pensamento humano.

A questão das origens do pensamento humano oferece mais mistérios do que respostas. É mais prático então escolhermos um ponto de partida, algum instante que abrigue em si toda a herança do pensamento e que contenha também uma nova etapa mais concreta e possível de estudar.

A história do pensamento elege os séculos 6º e 5º a.C. (antes de Cristo) como marcos deste respectivo início e destaca aí os meados do século 6º a.C. como um extraordinário período que viu o nascimento de tantos gênios espirituais e filosóficos.

Foi a época de Tales, Anaximandro, Anaxímeno, Pitágoras e Platão, na Grécia; antes deles, Krishna, na Índia, Hermés, no Egito, Confúcio, na China, sempre tratando da existência da alma, da sua reencarnação e dos porquês de tudo que existe no Universo; assim ficando ciente de que não há nada de novo sobre a Terra. Tais conhecimentos praticaram os povos da Antiguidade, como os da Índia, do Egito, da Grécia etc., antes da era de Cristo.

A Filosofia foi entendida originalmente como a explicação racional de todas as coisas, onde se situa o relacionamento do homem com o Universo, fornecendo ideias gerais da existência, apontando os objetos mais específicos que cada um deve estabelecer na vida comum.

Hoje, entende-se Filosofia como uma forma de saber, que se distingue do saber comum e do científico. Filosofia é a ciência das coisas humanas e divinas e de suas causas.

A inabalável convicção na razão humana para explicar o Todo recebeu o nome de racionalismo. Um racionalista, portanto, é alguém que aceita o fato de a razão humana ser fonte primária do nosso conhecimento, ou seja, que a capacidade de apreender qualquer coisa se dá por meio do pensamento.

Racionalismo é fundamentalmente um método, um caminho para obtenção de conhecimento, cujo critério de verdade não é sensório, e sim intelectual e dedutivo. Este método enaltece, portanto, a razão e o raciocínio como meios para alcançar e fundamentar a verdade, minimizando o papel da experiência no conhecimento humano e deve ser desenvolvido incessantemente, através de leitura e raciocínio dos simpatizantes.

A NEUROLINGÜÍSTICA DECIFRANDO O HOMEM



No início dos anos 70, do século XX, o futuro cofundador da Neurolinguística, Richard Bandler (5), estudava matemática na Universidade da Califórnia, em Santa Cruz. No princípio, ele passava a maior parte do seu tempo estudando computação. Inspirado por um amigo de família, que conhecia vários dos terapeutas inovadores da época, resolveu cursar Psicologia.

Após estudar cuidadosamente alguns desses famosos terapeutas, Bandler descobriu que, repetindo totalmente os padrões pessoais de comportamento deles, poderia conseguir resultados positivos similares com outras pessoas. Essa descoberta tornou-se a base para a abordagem inicial da Neurolinguística, conhecida como Modelagem da Excelência Humana.

Depois, ele encontrou outro cofundador da Neurolinguística, o Dr. John Grinder, professor adjunto de linguística. A carreira de Grinder era tão singular quanto a de Bandler. Sua capacidade para aprender línguas rapidamente, adquirir sotaques e assimilar comportamentos tinha sido aprimorada na Força Especial do Exército Americano na Europa nos anos 60, do século XX e, depois, quando membro dos serviços de inteligência em operação na Europa. O interesse de Grinder pela Psicologia alinhava-se com o objetivo básico da linguística: revelar a gramática oculta de pensamento e ação.

Descobrimo a semelhança de seus interesses, eles decidiram combinar os respectivos conhecimentos de computação e linguística com a habilidade para copiar comportamentos não verbais, com o intuito de desenvolver uma "linguagem de mudança".

A Neurolinguística passa para o conhecimento geral conclusões no mínimo interessantes sobre as experiências sensoriais no ser humano.

Flávio Faria acata graciosamente e racionalmente a tese de que todos somos organismos equilibrados e complexos, experimentando os resultados das ações tomadas, fruto de nosso estado mental puro, límpido, ou intoxicado e doente, conforme o uso que fazemos dos nossos pensamentos. Quanto maior for o nosso conhecimento sobre as dinâmicas que envolvem o comportamento, as características de apreensão e resposta aos estímulos que a vida material nos apresenta, conforme ainda Flávio Faria, melhores serão as chances de percepção e controle mental adequados.

O Espiritismo Racional e Científico Christão sempre teve a ciência por caminho. Luiz de Mattos, seu codificador, bem como seus seguidores, através da História, Antropologia, Filosofia, Física, Medicina, Fisiologia, Psicologia e tantos outros ramos científicos, colheu os conhecimentos necessários, tanto para as explicações como para as indicações de conduta, que os seus seguidores devem racionalmente adotar.

OS CANNAIS SENSORIAIS



É bastante comum o ser humano empregar sua consciência para decidir conquistar uma determinada habilidade que seja útil no contexto de suas atividades profissionais e sociais de maneira geral. Ao fazer uso dos modelos propostos por Flávio Faria aqui, inicialmente de forma intencional, provocada, os ganhos relacionais obtidos serão os estímulos para que se incorpore tal metodologia, e possa, em pouco tempo, permitir que estas habilidades sejam utilizadas inconscientemente, ou seja, de forma automática.

Todos os motoristas tiveram de praticar conscientemente várias habilidades necessárias para guiar um automóvel; depois de certo tempo, tornam-se capazes de guiar por uma longa distância, sem tomar consciência disso, a não ser em situações especiais inesperadas; o mesmo se aplica a tantas outras situações da vida.

A palavra relacionamento pode variar muito conforme a cultura da sociedade em questão, pois o significado das palavras utilizadas pode apresentar diferentes conotações. Porém, todos nós temos condições de obter respostas para nossas perguntas, na medida em que tivermos o aparato sensorial para captar e notar as respostas.

A programação neurolinguística denomina e define a existência dos canais sensoriais no ser humano, seus respectivos desenvolvimentos durante o processo de interação social e as possíveis consequências válidas para as pessoas sãs, tanto física como mentalmente.

São três os canais sensoriais descritos pela Neurolinguística: visual, auditivo e cinestésico! As pessoas desenvolvem-se muito bem em um deles, tornando-se verdadeiros especialistas; o segundo canal é bem desenvolvido, porém, em níveis não tão bons quanto o primeiro e, finalmente, o terceiro canal sensorial é o menos desenvolvido e utilizado pela pessoa. O quanto cada pessoa se desenvolve, em cada um dos canais sensoriais, é explicado pela Neurolinguística como sendo em função do processo educacional da pessoa, dos estímulos aos quais foi exposta até então durante sua vida.

A Neurolinguística, diz Flávio Faria, é de cunho científico-comportamental, pode gerar outros tipos de discussão e explicação relativas aos fenômenos observados, o que não representa nosso objetivo neste trabalho.

Sabe-se que, dentro desta linha de raciocínio, é comum encontrarmos pessoas que desenvolvem bastante o canal sensorial visual. Como características principais, os visuais dão muita importância a tudo o que conseguem ver; importam-se muito com as cores e suas combinações. O aspecto estético de tudo é o que lhes chama a atenção inicialmente.

As pessoas que lhe despertam o interesse devem estar dentro de padrões estéticos específicos, como a cor dos cabelos, corte, massa corporal, forma de se vestir, andar e olhar. Os bens de consumo são escolhidos normalmente pela aparência. Não importa apenas a marca do automóvel, porém fazem questão da cor e de detalhes, como enfeites e acessórios que possam ser vistos pelas demais pessoas.

São capazes de identificar um quilo a mais, adquirido ou perdido, cortes de cabelo diferentes e mesmo o efeito do tempo, através das pequenas marcas de expressão, no corpo das pessoas com as quais convivem.

Basta um olhar, uma piscadinha, um pequeno sorriso, e o visual percebe o recado, se sente cumprimentado, por exemplo! Costumam ser muito bons fisionomistas, memorizam rotas e caminhos, bastando ter passado apenas uma vez pelo local.

Existem também pessoas que desenvolvem mais o canal sensorial auditivo, chamados tecnicamente na Neurolinguística de auditivos. Esses costumam ser bem "faladores"; um telefonema para dar um pequeno recado pode normalmente se transformar numa longa conversa. Gostam muito de música, costumam despertar interesse pelo outro em função do tom de voz, mais até do que o aspecto visual. Uma voz suave e macia os faz "derreter", assim como uma voz estridente, ou o uso de vícios de linguagem os quais não aprecia, são suficientes para que não se aproximem ou até venham a evitar relacionamentos.

São muito atentos aos nomes, decoram com facilidade números de telefone, bastando para isso ouvir apenas uma vez. Destacam-se na oratória, são sensíveis a gritarias e algazaras da criançada, por exemplo. Fazem questão do cumprimento oral; têm dificuldade em identificar, nas piscadas ou fixação do olhar, formas de comunicação eficiente.

Quanto aos bens de consumo, como no exemplo anterior, o automóvel pode ser A ou B, qualquer cor, porém fazem questão do som de qualidade, e os eventuais ruídos que porventura venham fazer podem incomodá-los bastante.

Apreciam e costumam colecionar discos, se "derretem" com mensagens telefônicas, letras românticas e palavras suaves e enaltecidas; assim como podem se ofender muito com certos apelidos ou quando não têm seus questionamentos respondidos verbalmente, ignorados e, também, quando são repreendidos, principalmente em voz alta!

O terceiro tipo de pessoas, finalmente, desenvolve muito o canal sensorial cinestésico. São pessoas muito sensíveis ao olfato, paladar, o toque! Precisam se sentir à vontade primeiro, para depois as coisas acontecerem...

Os padrões estéticos podem ser irrelevantes, assim como a forma de falar, porém o cheiro com o qual a pessoa se apresenta é muito importante, assim como o hálito, e se tem um aperto de mão seguro, firme ou não. Precisam pegar nas mãos e também, se possível, dar um beijo ou abraço de cumprimento e despedida; caso contrário, não identificam tal gesto (piscadas e verbalizações).

Caminhando, os cinestésicos precisam estar ancorados, ou seja, de mãos dadas ou abraçados, pois esta é a melhor forma de demonstrar atenção e carinho. Conversam, cutucando o outro, o que pode incomodar os que não têm esse canal sensorial tão desenvolvido!

Costumam também ser mais preguiçosos, até "barrigudinhos", pois seu paladar apurado os faz fãs de boa comida. São mais sentimentais, ou seja, quando gostam, gostam mesmo, apesar das marcas de expressão ou gordurinhas adquiridas com o passar do tempo, ao contrário dos visuais, que se fixam nos padrões estético-corporais da juventude e podem trocar de companheiros pelos mais novinhos.

Quanto aos bens de consumo, por exemplo os automóveis, costumam valorizar o conforto oferecido, tais como vidros elétricos, direção suave, ar condicionado, maciez dos bancos, independente da marca, cor, se possui ou não equipamentos de som! As roupas e calçados, quanto mais velhos e adaptados ao corpo, tanto melhor. A textura dos tecidos é fundamental, se esquenta ou não, pinica ou não, independente da moda!

Como já falado anteriormente por Flávio Faria, um dos três canais é o principal, mais desenvolvido, acompanhado de perto por outro e um terceiro menos treinado, conseqüentemente pouco utilizado.

Este padrão é identificado desde bebê, e reforçado e arraigado no ser com o passar do tempo.

O relacionamento entre as pessoas pode ser muito facilitado, quando encontramos pessoas com padrões de canais sensoriais semelhantes aos nossos. Visuais podem se entender perfeita e naturalmente bem com visuais e assim sucessivamente, pois os padrões de identificação e reações são semelhantes. As amizades se dão e se mantêm facilmente.

Os problemas de convivência podem surgir facilmente, quando os padrões sensoriais entre as pessoas difere.

Não existem duas pessoas com padrões exatamente iguais, mas os tecnicamente denominados visuais têm sua maneira específica de agir e reagir diferente dos auditivos, e estes, também diferente dos cinestésicos.

Normalmente, os iguais se procuram e se mantêm ao longo do tempo, mas certas situações, muito comuns, nos forçam a conviver com diversas pessoas, e entre elas as diferenças acontecem. No ambiente familiar, acadêmico, profissional e social, as diferenças acontecerão. Quanto maior for a diferença entre os canais mais desenvolvidos e os menos, entre as pessoas, poderão estar configuradas aí situações harmoniosas ou problemáticas.

Certas situações, específicas, podem colocar as pessoas trabalhando com canais sensoriais diferentes, tais como os estados de paixão, em que os canais se misturam, e as pessoas podem se modificar, demonstrando importância a canais pouco usados, onde todos se tornam românticos, carinhosos, dançarinos, perfumados (cinestésico), falam por horas ao telefone, declamam, cantam (auditivos) e revelam cuidados bem mais acurados com a aparência (visual), situação esta que pode durar, conforme a Psicologia, de 4 meses a 2 anos, até que tal fase (paixão) passe e a pessoa volte a apresentar seus padrões sensoriais originais, revelando-se, por vezes, uma outra pessoa para seu cônjuge.

As enfermidades físicas, demonstradas pela dor, febre, desarranjos estomacais, intestinais, dentre outros, forçam todos ao contato com o canal cinestésico, o que pode representar verdadeiro martírio aos seres visuais ou auditivos, pela falta de costume com esse canal das sensações.

Estar ciente da existência dos canais sensoriais e, mesmo que de forma implícita, perceber-se predominantemente visual, auditivo ou cinestésico, assim como perceber qual o canal predominante da pessoa que vem nos trazendo problemas, é um facilitador considerável na dinâmica vivencial dos envolvidos.

Basta, a partir da constatação da diferença de predominância sensorial, acrescentar atitudes inerentes ao outro canal, e as respostas positivas e eficientes são imediatas. Observar e agir, de forma que facilite o entendimento da mensagem dada à pessoa que vem nos causando algum tipo de problema, pode ser o suficiente para resolver a problemática relacional. Esta é uma forma de agir para e pelo bem geral, ou seja, a postura indicada sempre pelo nosso Espiritualismo Racional e Científico Cristão.

É certo que existem diversos testes desenvolvidos, com a finalidade de mensurar estes canais, muito usado em programação neurolinguística, com finalidade científica e terapêutica. As técnicas de estimulação dos canais sensoriais menos desenvolvidos, procurando remodelar procedimentos, com vistas a melhorar a convivência entre as pessoas envolvidas, é o que vem fazendo a programação neurolinguística através dos profissionais que dela se utilizam desde 1980.

SOBRE O RELACIONAMENTO HUMANO



De um estudo realizado pela Universidade de Chicago, a Associação Americana para a Educação de Adultos e as escolas da Associação Cristã de Moços (ACM), que durou 2 anos, no início dos anos 30, do século XX, concluiu-se que o maior interesse das pessoas estava ligado à saúde.

O segundo maior interesse detectado estava relacionado ao desenvolvimento de sua habilidade nas relações humanas, ou seja, desejavam sugestões que pudessem ajudá-los a prosperar e a ser utilizados imediatamente, tanto nos contatos familiares, como nos sociais e profissionais.

De posse dessas informações, Sr. Carnegie desenvolveu cursos nos quais procurou passar tais indicações de conduta, baseado nos conhecimentos científicos de que dispunha. Posteriormente, escreveu um livro sobre este assunto, que veio a se transformar num dos maiores sucessos da literatura, com mais de 50 milhões de cópias vendidas até a presente data, largamente utilizado por Flávio Faria neste trabalho.

Tais conhecimentos, que serão passados a partir do próximo parágrafo, coincidem com o Espiritismo Racional e Científico Christão, implantado por Luiz José de Mattos alguns anos antes (1910), nossa principal fonte teórica.

A facilidade de expressão é meio caminho andado para a distinção. Coloca o indivíduo em foco, eleva seus ombros e sua cabeça acima da multidão. E o homem que sabe falar bem consegue, em geral, ainda mais crédito do que realmente possui.

O caminho para conseguir a autoconfiança está no enfrentamento das coisas que teme realizar e tomar nota das experiências coroadas de êxito, que vão ficando atrás. Assim, é necessário que todos experimentem falar sempre que possível. Estamos todos no mesmo barco, e, pela prática constante, desenvolve-se convenientemente a coragem, a confiança e o entusiasmo que nos levem, quando for necessário, falar com uma ou mais pessoas, conforme a situação.

Procurar-se-á, neste trabalho, ajudar as pessoas a vencer seus receios e desenvolver a coragem, a determinação e a força de vontade, instrumentos fundamentais para a obtenção do sucesso esperado.

Flávio Faria adianta que o método de vida proposto pelo seu grupo deve iniciar-se logo na primeira hora do despertar, com a atividade denominada "Higiene mental", que já coloca o ser apto, animado, preparado para um dia de trabalho de excelência; quando estará incentivado a ser melhor neste do que foi no dia anterior, instigado a vencer a si mesmo e, conseqüentemente, aos eventuais desafios que se lhe apresentarem nas horas do dia subsequente.

A vida moderna, em sociedade, solicita-nos cada vez mais a habilidade de lidar com o outro, quer nos contatos comerciais quer nos sociais ou familiares, todos os dias.

O exercício de autoanálise proposto pelo seu grupo, no segundo momento do dia (ao deitar-se), bastando para isso prestar atenção ao significado das palavras nele contidas, nos traz à memória as faltas cometidas no dia em questão.

Quando aprendemos a olhar para trás, através dos anos, serenos e bem intuídos, ficamos perplexos ao reconhecer a nossa frequente falta de traquejo e de entendimento. Podemos até pensar como teria sido útil se um livro como esse tivesse caído em nossas mãos há alguns anos!

O trato com as pessoas, sem dúvida alguma, é o maior problema que o indivíduo tem a encarar, mormente se é um comerciante. Sim, e isso também é uma grande verdade se for um arquiteto, um engenheiro, um marceneiro, ou uma esposa que dirija a sua casa.

Mesmo nas carreiras técnicas como a Engenharia e a Computação, demonstram tais investigações que uma pequena porcentagem dos sucessos financeiros de um indivíduo é devida apenas aos conhecimentos profissionais, e a maior parte à competência na "engenharia humana", à personalidade e à habilidade para se dirigir às pessoas.

O indivíduo que possui conhecimentos técnicos, aliados à facilidade em expor as suas ideias, em assumir a liderança e despertar entusiasmo entre os homens, por certo tem a seu favor maiores possibilidades de sucesso.

No auge de sua atividade, exemplifica D. Carnegie, John D. Rockefeller declarou que "a habilidade para lidar com as pessoas é um produto pelo qual se paga, como pelo açúcar ou café. E eu pagarei mais por essa habilidade do que por outra qualquer debaixo do sol".

Comparados ao que deveríamos ser, disse o notável professor, filósofo e médico William James (6), da Harvard University, estamos apenas meio acordados. Fazemos uso somente de uma pequena parte de nossas reservas físicas e mentais, ou dizendo de modo claro: o ser humano vive em grande parte dentro dos seus limites. Possui poderes de várias espécies, os quais habitualmente deixa de usar. Sendo mais claro: o ser humano vive em grande parte dentro dos seus limites. Possui poderes de várias espécies, dentre os quais o pensamento, que habitualmente deixa de bem usar.

Flávio Faria pretende, portanto, a partir do entendimento dos princípios colocados neste livro, ajudar o leitor a descobrir, desenvolver e colher os benefícios dessas reservas adormecidas. Enfatiza também que, se o leitor deseja obter o máximo deste livro, há um requisito indispensável, essencial e infinitamente mais importante do que qualquer regra ou técnica. Trata-se apenas de um profundo e dinâmico desejo de aprender, uma vigorosa determinação para aumentar sua habilidade no trato com as pessoas.

Faça um contato mental com o Universo Superior, através da repetição de três mentalizações número dois, bem concentrado nas palavras, que certamente ligar-se-á com as fontes inspiradoras destes conhecimentos aqui exarados.

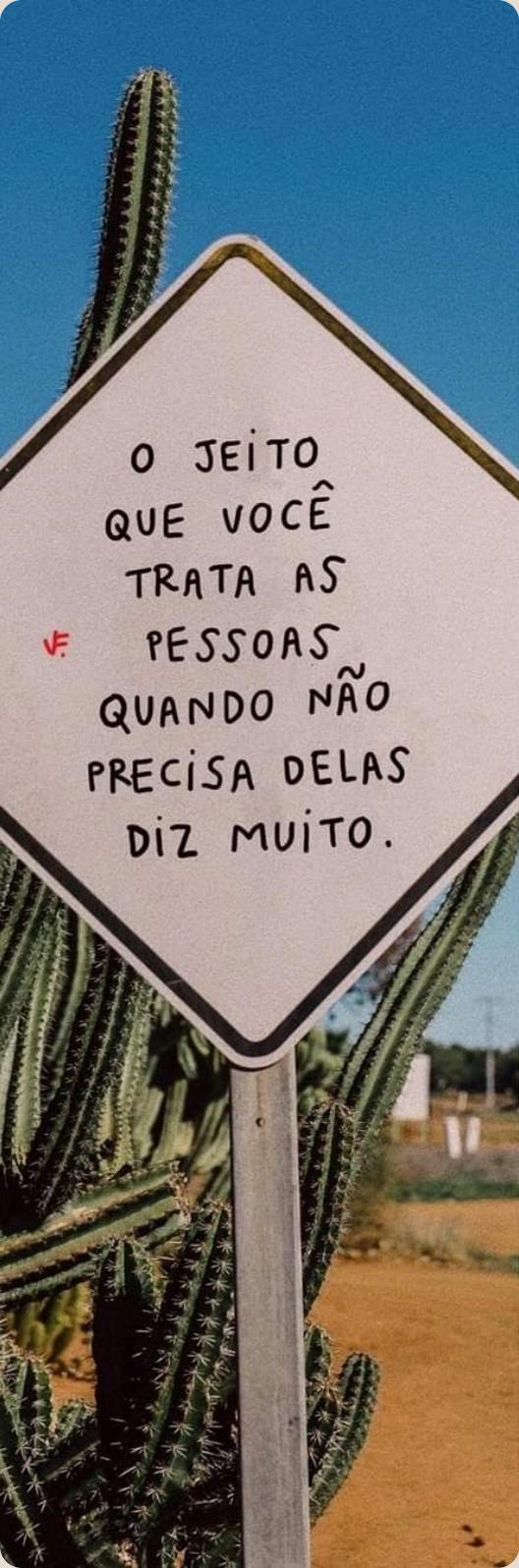
Experimente ler e reler cada capítulo, antes de passar para o próximo, e reflita, buscando exemplos de situações na vida inerentes ao assunto tratado, para que a luz do entendimento se faça e você tenha mais consciência da sua forma antiga de proceder, e possa intuir novas maneiras, certamente mais eficientes, efeitos certos da Lei de Atração de Pensamentos. Leia em paz, tranquilo, com um lápis ou marcador qualquer e destaque o que achar pertinente na primeira leitura e que possa ser aplicado por você; colocando ainda um asterisco (*) ao lado do grifo, se for muito interessante. Marcando e sublinhando, facilita muito a releitura e fixação do conceito.

Você encontrará dificuldades para aplicar estas sugestões no cotidiano. Sei disto porque estudei, identifiquei estes conhecimentos e promovi esta releitura a partir da pesquisa bibliográfica realizada e muitas vezes encontro dificuldades para usar as coisas que aconselho aqui. Por exemplo, quando estiver aborrecido, é muito mais fácil criticar e condenar do que procurar entender o ponto de vista alheio.

Frequentemente é mais fácil descobrir erros do que motivos para elogio. É mais natural falar sobre o que lhe interessa do que sobre o que outra pessoa deseja. E assim por diante. Por isso, quando for ler este livro, lembre-se de estar experimentando adquirir informações, tentando formar novos hábitos, tentando enfim uma nova maneira de viver. E tal coisa requer tempo e persistência, além de aplicação diária, ou seja, uma postura espiritualista verdadeira.

É interessante, portanto, reler este livro sempre que possível, ao longo de sua vida, principalmente nos momentos em que tiver dificuldade de relacionamento com alguém, reorientando-se e obtendo o sucesso esperado.

COMO TRATAR AS PESSOAS



O JEITO
QUE VOCÊ
TRATA AS
PESSOAS
QUANDO NÃO
PRECISA DELAS
DIZ MUITO.

"Passei os melhores anos da minha vida proporcionando os mais verdadeiros prazeres ao povo, ajudando-o a divertir-se, e tudo o que consegui com este meu gesto foram insultos e a existência de um homem caçado". Foi Al Capone quem falou assim. Sim, o Inimigo Público Número 1 da América do Norte, no início do século XX, o mais sinistro chefe de gângsteres que já apareceu em Chicago.

Capone não se condena. Julga-se um benfeitor público: um benfeitor público mal apreciado e mal compreendido.

Dale Carnegie manteve uma interessante correspondência sobre este assunto, com Lewis Lawes, o diretor da infamante prisão de Sing Sing durante anos. Afirmou este diretor que "poucos criminosos em Sing Sing se consideravam más pessoas". São tão humanos como você e eu, dizia ele a Dale Carnegie. Por isso justificam e explicam.

Eles podem dizer-lhe por que foram rápidos no apertar o dedo no gatilho. A maior parte deles tenta, por uma forma de raciocínio falsa ou lógica, justificar seus atos antissociais para si mesmos e, conseqüentemente, sustentam com arrogância que não deviam estar presos". Homens e mulheres desesperados que se acham atrás das grades da prisão não se recriminam por coisa alguma. O que diremos acerca das pessoas com as quais você e eu diariamente estamos em contato?

A crítica é fútil porque coloca a pessoa na defensiva e, usualmente, faz com que ela se esforce para justificar-se.

A crítica é perigosa, porque fere o precioso orgulho do indivíduo, alcança o seu senso de importância e, pior, gera o ressentimento.

B. F. Skinner (7), o mundialmente famoso psicólogo, através de seus experimentos, demonstrou que um animal recompensado pelo bom comportamento aprenderá com maior rapidez e reterá o conteúdo aprendido, com muito maior habilidade do que um animal castigado por mau comportamento. Seus estudos criaram uma Escola na Psicologia e mostram que o mesmo se aplica ao ser humano.

Através da crítica, operamos mudanças pouco duradouras e, amiúde, ocorre o ressentimento.

Hans Selye (8), outro notável psicólogo, afirmou: "Com a mesma intensidade da sede que nós temos de aprovação, tememos a condenação".

Milhares de páginas da história estão cheias de exemplos da futilidade da crítica.

Compreendamos que as críticas são como os pombos. Sempre voltam aos pombais. Tenhamos em mente que a pessoa a quem vamos criticar e condenar provavelmente se justificará e, por seu turno, nos condenará.

Um certo engenheiro trabalha como coordenador da segurança de uma empresa de construção civil. Entre as suas responsabilidades, está a fiscalização, que busca garantir que todos os empregados, ao trabalharem na construção, usem seus capacetes. Segundo ele, ao deparar com os trabalhadores sem capacete impunha-lhes sua autoridade ao falar sobre o regulamento e exigia-lhes que o cumprissem rigorosamente. Como resultado, obtinha obediência imediata, mas tão logo se afastava os operários retiravam seus capacetes.

Decidiu por isso, após conhecer estes princípios, experimentar uma abordagem diferente. Na primeira oportunidade em que viu alguns dos trabalhadores infringindo os regulamentos, perguntou-lhes se o capacete era desconfortável ou se ele tinha problemas de ajuste nas suas cabeças. Em seguida lembrou-lhes, empregando um tom de voz agradável, que os capacetes tinham a função de prevenir acidentes e sugeriu que eles os usassem, para seu próprio bem, durante o período de trabalho.

O resultado foi um aumento da observância do regulamento, sem que surgissem ressentimentos ou perturbações emocionais.

Você conhece alguém a quem deseja modificar, aconselhar e melhorar? Excelente! Isso é muito bom. Estou inteiramente a favor. Então, comece por você mesmo. De um ponto de vista eminentemente egoísta, é muito mais proveitoso do que experimentar melhorar os outros, sim, e um pouco menos perigoso. "Ignore a neve no telhado da casa do seu vizinho, quando a soleira da sua porta está repleta dela", disse Confúcio (9).

Se você e eu quisermos evitar amanhã um ressentimento que poderá prolongar-se por décadas e durar até a morte, sejamos indulgentes e deixemos de criticar, pois assunto nenhum justifica a crítica.

Quando tratarmos com pessoas, lembremo-nos sempre de que estamos, na maior parte, tratando com criaturas emotivas, suscetíveis às observações norteadas pelo orgulho e pela vaidade, ao invés de lógicas.

Benjamin Franklin, um tanto descontrolado na sua juventude, tornou-se tão diplomata, tão hábil no lidar com as pessoas, que foi nomeado embaixador americano na França. O segredo do seu sucesso? "Não falarei mal de nenhum homem", disse ele, "e falarei tudo de bom que souber de cada pessoa."

Qualquer idiota pode criticar, condenar e queixar-se; e a maioria dos idiotas faz isso. Mas é preciso ter caráter e autocontrole para ser complacente e saber perdoar.

"Um grande homem demonstra sua grandeza, pelo modo como trata os pequenos."

Um famoso piloto de teste, bastante solicitado para realizar acrobacias aéreas, depois de uma dessas demonstrações em San Diego, U.S.A., estava voltando para casa em Los Angeles. A 300 pés de altura, como descreveu a revista especializada Flight Operations, ambos os motores da aeronave repentinamente pararam. Através de uma hábil manobra, ele conseguiu aterrissar e, embora ninguém se tenha ferido, o avião ficou bastante danificado. Após proceder à aterrissagem de emergência, a primeira providência desse piloto foi examinar o tanque do avião. Tal como suspeitara, o aparelho da Segunda Grande Guerra Mundial tinha sido abastecido com combustível de jato (querosene) em vez de gasolina.

Voltando ao aeroporto, pediu para ver o mecânico que tinha abastecido o avião.

O rapaz se mostrou profundamente abalado com o erro que havia cometido.

Quando o piloto aproximou-se dele, lágrimas escorriam-lhe pelas faces. Acabara de causar a perda de um avião extremamente dispendioso e, por pouco, a perda de três vidas. Era de se imaginar a fúria da vítima, as palavras cruéis que esse piloto meticoloso e orgulhoso de si desfecharia contra o rapaz. Mas ele nem repreendeu o mecânico; ao contrário, abraçou-o e disse:

"Para lhe provar que tenho certeza de que jamais voltará a fazer o que fez, quero que você amanhã abasteça o meu F-51".

PRINCÍPIO 1

ABANDONE A CRÍTICA, A CONDENAÇÃO E A QUEIXA!

O fundador do Espiritismo Racional e Científico Christão, Luiz José de Mattos, nossa principal fonte teórica, lembra, através de seus escritos, que o ser humano deve voltar sua atenção e potencial para si. Desenvolver um método de aperfeiçoamento próprio, sendo hoje melhor do que foi ontem. Tal atitude deve ser usada tanto no campo profissional como no social, em vez de perder tempo, intoxicar-se com maus pensamentos, comparar, julgar e condenar o outro, queixando-se da vida!

O exercício de autoanálise diário, intitulado Prática de Higiene Mental, por nós proposto — é sempre bom reforçar —, nos faz perceber este tipo de erro, reorientando-nos, mente e ação, na direção do sucesso! Pode ser feito ouvindo o áudio disponibilizado diariamente, duas vezes, na nossa sala WhatsApp.

Convencer eficazmente



CONVENCER EFICAZMENTE

O método mais eficiente de conseguir que alguém realize algo é fazendo com que o outro queira, despertando-o para tal atitude!

Um ladrão, por exemplo, age de maneira diferente; um subalterno pode ser ameaçado, uma criança ou filho pode ser forçado a fazer o que desejamos, conforme a situação. Todos esses métodos cruéis, porém, têm repercussões profundamente indesejáveis.

O melhor processo pelo qual se consegue do outro alguma coisa é dando-lhe o que deseja!

Sigmund Freud (9), o precursor da Psicanálise, método psicoterapêutico até hoje largamente utilizado, dizia que somos impelidos a realizar, por necessidade sexual e pelo desejo de ser grande. John Dewey (10), um dos mais eminentes filósofos da América, disse que a mais profunda das solicitações na natureza humana é "o desejo de ser importante".

Tanto Freud como Dewey, e muitos outros, trabalharam muito acerca dessa necessidade que se apresenta quase tão profunda, quase tão imperiosa, como o desejo de alimento ou de repouso, e que raramente é satisfeita.

Aqui está uma espécie de fome humana insaciável, e os poucos indivíduos que honestamente satisfazem essa avidez, tão enraizada em nosso âmago, terão as pessoas na palma da mão.

O desejo de sentir-se importante é uma das principais diferenças entre as pessoas e os animais.

Foi o desejo de ser importante que levou um empregado num armazém, pobre e sem instrução, a estudar alguns livros de Direito que encontrou no fundo de uma barrica de objetos pessoais descartados e que comprou por cinquenta centavos. Você, por certo, já ouviu falar desse empregado de armazém: chamava-se Lincoln e foi presidente dos E.U.A.

O mesmo desejo levou Rockefeller, o homem mais rico do mundo em sua época, a juntar milhões que jamais gastou! E esse mesmo desejo fez o mais rico da sua cidade construir uma casa muito maior do que as suas necessidades.

É este desejo também, quando mal orientado, que leva muitos rapazes a se tornarem bandidos e assassinos. A média dos jovens criminosos, constata-se, tem o ego inflado, e seu primeiro pedido depois da prisão é ver as notícias. A desagradável perspectiva de cumprir uma sentença na prisão parece remota, desde que ele possa admirar sua fotografia ocupando espaços na mídia onde estão retratos de esportistas famosos, astros de cinema e de televisão e políticos.

John D. Rockefeller satisfazia seu desejo de importância, dando dinheiro para erigir um hospital moderno em Pequim, na China, para cuidar de milhões de pessoas pobres, as quais nunca viu nem veria.

Dillinger, por outro lado, satisfazia o desejo de ser importante sendo um bandido, um assaltante de bancos, um assassino. Quando os agentes do FBI andavam à sua procura, ele apareceu numa casa de fazenda em Minnesota e disse: "Eu sou Dillinger!" Sentia-se orgulhoso de ser o "Inimigo Público Número 1". "Eu não vou lhe fazer mal algum, mas eu sou Dillinger", dizia ele.

Sim, mostra Dale Carnegie através destes exemplos, a única diferença fundamental entre Dillinger e Rockefeller é o modo como eles satisfaziam o desejo da importância.

Um dos primeiros homens da área comercial nos Estados Unidos a receber um salário superior a um milhão de dólares anualmente (numa época em que não havia imposto de renda e em que um indivíduo que recebesse 50 dólares semanais era considerado de boa situação) foi Charles Schwab. Andrew Carnegie escolheu-o para ser o primeiro presidente da recém-fundada United States Steel Company, em 1921, quando Schwab contava apenas 38 anos de idade. Posteriormente, Charles Schwab deixou a US Steel e foi dirigir a Bethlehem Steel Company, então em má situação, e dela fez uma das empresas mais bem-sucedidas dos Estados Unidos.

Por que Andrew Carnegie pagava a Schwab mais de 3 mil dólares por dia? Por quê? Porque Charles Schwab era um gênio? — Qual nada!

Porque ele conhecia mais sobre a manufatura do aço do que outras pessoas? — Tolice!

Charles Schwab disse que tinha muitos homens trabalhando para si que conheciam mais sobre a manufatura do aço do que ele. Segundo Schwab, a razão de perceber um salário tão elevado era a sua habilidade no "trato" com as pessoas.

Perguntado como fazia isto, eis o segredo, exposto por suas próprias palavras, que, segundo Flávio Faria, deviam ser gravadas na eternidade do bronze e postas em cada lar e escola, em todas as lojas e em todos os escritórios da Terra, que as crianças deviam decorar; palavras, enfim, que transformarão a sua e a minha vida, caso nos resolvamos a segui-las:

"Considero minha habilidade em despertar o entusiasmo entre os homens", disse Charles Schwab, "a maior força que possuo, e o meio mais eficiente para desenvolver o que de melhor existe no outro são a apreciação e o encorajamento".

Já a crítica dos seus superiores faz o inverso.

Nunca critico quem quer que seja. Acredito sim no incentivo que se dá a uma pessoa para trabalhar. Assim, sempre estou ansioso para elogiar. Repugna-me descobrir faltas. Se gosto de alguma coisa, "sou sincero na minha aprovação e pródigo no meu elogio."

Eis aí o que Charles Schwab fazia, conseguia e justificava seu alto salário!

Mas o que faz a média das pessoas? — Exatamente o oposto!

Se não gostam de qualquer coisa, investem contra o subordinado, porém, se gostam, não dizem coisa alguma.

"Tenho viajado muito na minha vida, e tenho encontrado grandes homens em várias partes do mundo, declarou ainda Charles Schwab, mas ainda estou para encontrar o homem, seja qual for a sua situação, que não tenha feito melhor trabalho e nele posto maiores esforços, sob um espírito de aprovação, do que se tivesse de fazê-lo sob o espírito da crítica."

Isto, disse ele francamente, foi uma das principais razões do fenomenal sucesso de Andrew Carnegie. Este elogiava seus associados publicamente, do mesmo modo que o fazia em particular. Andrew Carnegie fez questão de elogiar seus assistentes até mesmo na sua sepultura. Escreveu para si mesmo um epitáfio que diz: "Aqui jaz um homem que soube ter junto a si homens que eram mais inteligentes que ele".

A apreciação sincera foi um dos segredos do sucesso de Rockefeller no conduzir os homens.

Quando um dos seus sócios, Edward T. Bedford, cometeu um erro e a firma perdeu um milhão de dólares numa compra mal realizada na América do Sul, John Rockefeller podia ter feito qualquer crítica; mas sabia que Bedford havia feito o possível, e o incidente foi encerrado.

Assim mesmo Rockefeller ainda encontrou alguma coisa a elogiar; congratulou-se com Bedford porque conseguiu salvar 60% do dinheiro que havia investido na compra. "Isto é esplêndido", disse Rockefeller. "Nós não podemos fazer sempre as coisas conseguindo lucros certos."

Um determinado aluno do curso de Dale Carnegie relatou-nos a respeito de um pedido feito por sua esposa. Ela e um grupo de companheiras da igreja local estavam seguindo um programa de autoaperfeiçoamento. A mulher solicitou ao marido que a ajudasse, elaborando uma relação com as 6 coisas que, segundo ele, ela poderia fazer para se tornar uma esposa mais eficiente. Este relatou à classe que tal pedido o havia deixado surpreso. "Francamente, disse, teria sido fácil relacionar 6 coisas nas quais gostaria que ela mudasse; e ela, por sua vez, poderia ter relacionado milhares de coisas em que eu poderia mudar. Em vez disso, disse-lhe que pensaria nisso e no dia seguinte, pela manhã, daria uma resposta".

Na manhã seguinte, disse, levantei-me muito cedo, liguei para uma floricultura e pedi que entregassem 6 rosas vermelhas à minha esposa, acompanhadas de um cartão dizendo: Não consigo me lembrar de 6 coisas em que você poderia mudar. Eu a amo do jeitinho que você é. Quando chegou em casa naquela noite, adivinhem quem o recebeu à porta? Exatamente. A esposa! Estava quase chorando. Nem é preciso dizer que ficou extremamente contente por não tê-la criticado como pedira.

No domingo seguinte, na igreja, após a esposa apresentar os resultados de sua missão, muitas das mulheres com quem ela estudava procuraram o marido e disseram ter sido o gesto mais cortês que viram na vida. A partir de então, esse aluno compreendeu que poder tem a apreciação.

Há alguns anos, uma professora de Detroit solicitou a Stevie Morris que a ajudasse a procurar um camundongo que estava solto na sala de aula.

Entenda-se que ela apreciava o fato de que a natureza havia dado a Stevie Morris algo que na sala ninguém possuía. A natureza havia dado a ele um aguçado par de ouvidos para compensar sua cegueira.

De fato, era aquela a primeira vez que alguém reconhecia a capacidade de seus ouvidos. Hoje, após muitos anos, ele afirma que aquele ato de consideração iniciava uma nova vida. A partir daquele momento, começou a desenvolver seu dom auditivo e esforçou-se por se tornar, sob o nome artístico de Stevie Wonder, um dos maiores cantores e compositores de música popular dos anos 70, do século XX.

Alguns de vocês poderão estar dizendo, justamente agora, que acabam de ler estas linhas, que isto é tolice! Isto é ineficiente, só funciona com pessoas atrasadas e ingênuas. Por certo que a bajulação raramente produz efeito com gente de discernimento. É frívola, egoísta e falsa. Deve falhar, e constantemente acontece isso.

Muitas pessoas se acham tão famintas, tão sedentas por apreciação, que aceitam qualquer coisa, do mesmo modo que o homem que está morrendo de fome come até capim e minhocas. No trato diário, a bajulação fará mais mal do que bem. Lisonja é falsificação e, como dinheiro falsificado, poderá causar-lhe transtornos se tentar passá-lo adiante.

A diferença entre o elogio e a bajulação? É simples. Um sincero, e a outra fingida. Um vem da alma; a outra da boca para fora. Um é altruísta; a outra é egoísta. Um é universalmente admirado; a outra universalmente condenada.

Estamos falando sobre um novo modo de viver. Repetindo, estamos falando sobre um novo modo de viver, sem bajulação. Longe disso!

O rei Jorge V tinha uma série de 6 máximas espalhadas nas paredes da sua sala de estudos, no Palácio de Buckingham, Inglaterra. Uma das máximas dizia: "Ensine-me a não fazer nem receber elogio barato". Está aí tudo em que consiste a bajulação: elogio barato.

"A bajulação, portanto, consiste em dizer a um outro homem justamente o que ele pensa acerca de si mesmo".

Se tudo que tivéssemos de fazer fosse usar a bajulação, todos fariam o mesmo e todos seriam técnicos em relações humanas.

Normalmente, ou temos o nosso pensamento absorvido em algum problema definitivo, ou então gastamos muito do nosso tempo pensando em nós mesmos. Agora, se deixarmos de pensar em nós mesmos por um momento e começarmos a pensar nos pontos bons de outrem, não necessitaremos de nos valer da bajulação.

Uma das virtudes mais negligenciadas no nosso dia a dia é a valorização. Às vezes, por algum motivo, descuidamos de fazer um elogio a um filho ou a uma filha quando nos apresentam suas boas notas, e deixamos de incentivar nossas crianças quando pela primeira vez fazem um bolo, por exemplo.

Maria Cottas, escritora espiritualista, disserta sobre a valorização, o elogio e lembra-nos que elogiar é estimular. Principalmente quando o elogio é feito a uma criança. Considera ela grande erro, cometido pelos pais, negar elogios aos seus filhos quando praticam uma boa ação ou se esforçam nos estudos, pois o elogio exerce sobre eles o mesmo efeito que nos adultos.

O elogio eleva e inspira. Como a alavanca de Arquimedes, move o mundo inteiro. Todos nós, adultos, deveríamos saber que o melhor e mais poderoso incentivo é o elogio aos nossos entes queridos, para que executem seus trabalhos com boa vontade e, no entanto, inúmeros pais adotam a teoria de que a melhor maneira de corrigir uma criança é repetir-lhe o dia inteiro que é malcriada, desobediente ou preguiçosa.

Podem até pensar alguns pais que as palavras elogiosas sobre a boa conduta dos filhos lhes despertam uma perniciosa vaidade. Ao contrário, o elogio é um grande estímulo e valioso auxiliar para a educação da criança.

As censuras constantes às crianças podem fazer surgir complexos de inferioridade e incompetência de que se ressentirão, mesmo depois de adultas. É certo que os pais que se habituem a repreender constantemente os filhos, por vezes, até asperamente, não são cruéis; eles os amam e, por muito desejarem sua perfeição, é que acham que devem exigir deles o máximo, exibindo, diante de seus olhos, todo um cortejo de defeitos e fraquezas, sem compreender, cegos por falha conceitual do dever que causaram a seus filhos, os danos produzidos, fazendo surgir em seus espíritos complexos de inferioridade que poderão conduzi-los a fracassos mais tarde.

Os pais se esquecem de que são para os filhos o público do qual esperam o julgamento de uma conduta. Quando deixam de receber o aplauso esperado, sentem-se tão magoados como o autor cujo livro ou obra fracassou.

Matar em embrião a personalidade de uma criança é um crime. E são comuns os pais, cegos até por muito querer a seus filhos, que podem assim proceder.

É certo que o elogio, como tantas outras coisas boas, deve ser concedido à criança com inteligência, em medida certa e só quando merecido.

Deve ser usado como reconhecimento por um trabalho benfeito, para ser estímulo e servir como uma esperança, que inspirará na criança o desejo de continuar melhorando sempre. Trabalho este que normalmente é imitação da postura adequada dos pais!

Em uma palavra, se dirá à criança, quando boa, que pode ser melhor ainda, e quando de mau temperamento, que pode melhorar.

Da próxima vez que você gostar do filé que comer no restaurante, experimente pedir ao garçom para dizer ao chefe de cozinha que a comida estava excelente, e quando um vendedor cansado se mostrar de uma gentileza incomum, mencione-a.

O que se aplica a profissionais aplica-se duplamente àqueles que trabalham em escritórios, lojas e fábricas e aos nossos familiares e amigos.

Nas nossas relações interpessoais devemos nos lembrar de que nossos companheiros são seres humanos e que, como tais, desejam ouvir uma palavra que os valorize. É a moeda legal que todas as almas apreciam.

Experimente deixar um rasto amistoso de pequenas centelhas de gratidão à sua passagem. Você se surpreenderá em ver como elas acendem chamas de amizade que alumiarão sua trajetória numa próxima visita.

A Sr.ta X tinha, como responsabilidade de seu trabalho, que supervisionar um encarregado da limpeza, que não vinha trabalhando como se esperava. Os outros empregados da firma zombavam dele e sujavam os corredores para provar o péssimo serviço que ele prestava. A situação era ruim, e a loja perdia em produtividade. Sr.ta X sem sucesso procurou motivar esse homem. Notou, porém, que de quando em quando ele fazia bem determinado serviço. Fez questão de elogiá-lo por esses trabalhos benfeitos diante de todos os funcionários. Cada dia que passava, o trabalho dele foi melhorando e, em breve, muito em breve, tudo o que fazia resultava eficiente. Hoje, ele é um funcionário excelente, e todos o elogiam e fazem questão de reconhecê-lo.

O elogio honesto obteve resultados, onde a crítica e a ridicularização falharam.

Magoar as pessoas jamais as modificará, como jamais as despertará para suas atividades. Deixemos de pensar nas nossas qualidades, nos nossos desejos. Experimentemos descobrir as qualidades boas do outro.

Esqueçamos então a bajulação.

Façamos um honesto e sincero elogio. Seja sincero na sua aprovação e pródigo no seu elogio, e as pessoas prezarão suas palavras, guardando-as e repetindo-as durante toda a vida, repetindo-as anos depois, quando você já as tiver esquecido.

Influenciar bem uma pessoa



PRINCÍPIO 2

FAÇA UM ELOGIO HONESTO E SINCERO. INFLUENCIAR BEM UMA PESSOA

Para influenciar adequadamente uma pessoa, diz Flávio Faria, é necessário falar sobre o que ela quer e mostrar-lhe como realizar o seu intento.

Lembre-se disto quando estiver procurando conseguir que alguém faça uma determinada coisa. Se, por exemplo, desejar que seu filho fique longe de cigarro, em vez de pregar sermões ou falar sobre o seu desejo, mostre-lhe que os cigarros diminuem as suas possibilidades nos esportes. É um excelente processo para ser empregado, quer você esteja tratando com crianças, quer com novinhos ou chimpanzés.

Sr. Augusto e seu filho tentaram um dia levar um bezerro para dentro da coqueira do sítio. Porém, ambos cometeram o erro comum de só pensar no que estavam querendo. Sr. Augusto empurrava o bezerro enquanto o filho puxava. Mas o animalzinho agia exatamente como Augusto e o filho, ou seja, pensava apenas no que ele queria, por isso firmou as pernas e obstinadamente se recusou a deixar o campo. Uma empregada, a cozinheira, viu a luta. Era uma mulher incapaz de escrever ensaios e livros, mas, naquele momento, teve muito mais senso ou instinto de bezerro que o grande patrão, senhor Augusto. Pensou ela sobre o que o bezerro queria e colocou maternalmente um dedo na boca do animal, deixou que ele o chupasse enquanto facilmente conduzia o teimoso bezerro para dentro da coqueira.

Cada ato que você realizou, desde o dia em que nasceu, foi porque você queria alguma coisa.

O Prof. Harry Overstreet (11) afirma que a ação emana daquilo que fundamentalmente desejamos, e o melhor conselho que se pode dar às pessoas que têm necessidade de convencer alguém, seja nos negócios, no lar, na escola ou na política, é despertar na outra pessoa um desejo ardente.

- Aquele que puder conseguir isto terá todo o mundo a seu lado. Aquele que não o conseguir trilhará um caminho solitário.

Andrew Carnegie, o pobre rapazola escocês que se iniciou na vida ganhando dois centavos por hora e deixando 365 milhões de dólares, aprendeu logo nos primórdios da sua existência que o melhor modo de influenciar as pessoas é falar sobre o que elas querem. Teve apenas quatro anos de escola, mas aprendeu como tratar as pessoas.

Para ilustrar. Estava Sr.a Alícia preocupadíssima com os dois filhos. Estudavam os rapazes na universidade distante centenas de quilômetros de casa e achavam-se tão ocupados com os seus afazeres que deixavam de telefonar para casa, nem mesmo davam importância aos recados ansiosos da mãe, na caixa postal dos telefones celulares.

Após tomar conhecimento destas técnicas, ela escreve uma carta comum e no pós-escrito mencionou, casualmente, que mandava uma nota de cem reais para cada um deles. "Esqueceu-se", porém, de incluir o dinheiro. A resposta não se fez demorar, com agradecimentos pela sua bondosa carta e... você mesmo pode terminar a sentença.

Marco Antônio, ao voltar do trabalho para casa, certa noite, encontrou o filho caçula, Marquinho, batendo o pé e gritando, sentado no chão da sala. No dia seguinte começaria o Jardim de Infância e recusava-se a ir.

A reação normal de Marco seria mandar o menino subir para o quarto e dizer-lhe que seria melhor para ele mudar de ideia. Naquela noite, porém, percebeu que essa atitude só complicaria a situação, obrigando o menino a ir mal-humorado ao Jardim de Infância. Marco sentou-se e pensou, se estivesse no lugar do Marquinho, por qual motivo deveria estar morrendo de vontade de ir? Ele e a esposa fizeram uma lista de todas as coisas agradáveis que Marquinho faria lá, tais como pintar com os dedos, cantar, conhecer outras crianças e fazer amigos. Trataram, então, de pôr essas coisas em prática.

Todos começaram a pintar com os dedos sobre a mesa da cozinha: a mãe, o outro filho, Luiz, e o pai, todos se divertindo. Dali a pouco Marquinho apareceu e ficou num canto. Não tardou em pedir para participar. Oh, não! disse-lhe o pai. Primeiro você vai para o Jardim de Infância aprender a pintar com os dedos, depois vem pintar com a gente.

Em seguida, tentando ser entusiástico ao máximo, falaram sobre as coisas listadas em termos que ele pudesse compreender, enfatizando que ele se divertiria a valer no Jardim de Infância.

Na manhã seguinte, para surpresa sua, o pai não foi o primeiro a se pôr fora da cama. Quando desceu para a sala, encontrou Marquinho dormindo, sentado numa poltrona.

— Que está fazendo aqui? — perguntou-lhe o pai.

— Estou esperando a hora de ir para o Jardim de Infância. Não quero chegar atrasado.

O entusiasmo que toda a família despertara em Marquinho deu-lhe uma disposição que jamais teria sido conseguida através de discussões e ameaças.

Amanhã, você leitor, caso queira persuadir alguém a fazer alguma coisa, antes de abordar o assunto, pergunte-se o poderá fazer com que o outro queira isto!

Certa vez, Dale Carnegie alugou o grande salão de bailes de um hotel de Nova York para vinte noites em cada estação e nele realizar uma série de conferências. No começo de uma estação, fui subitamente informado de que teria de pagar quase três vezes mais que o preço anterior. Tal notícia chegou ao meu conhecimento depois de já estarem os bilhetes impressos, distribuídos e feitos todos os anúncios.

Naturalmente, ele não desejava pagar o aumento, porém, como falar no hotel sobre o que queria? Os proprietários estavam interessados apenas no que eles desejavam. Assim, alguns dias depois foi ver o gerente.

Disse-lhe ter ficado um pouco chocado ao receber a carta, porém, apesar de tudo não o condenava por isso. — Se estivesse no seu lugar, provavelmente teria enviado uma carta idêntica — falou Dale Carnegie.

Seu dever como gerente do hotel seria conseguir todos os lucros possíveis. Caso contrário, poderia até perder o cargo.

Dale Carnegie solicitou a ele um pedaço de papel para mostrar-lhe as vantagens e as desvantagens que lhe advirão, se insistir no aumento do aluguel. Tomou então uma folha de papel e traçou uma linha no centro, intitulado uma coluna "vantagens" e, a outra, "desvantagens".

Escreveu embaixo do título "vantagens" salão de bailes livre, acrescentando que o gerente contaria com a vantagem de ter o salão de bailes livre para alugar para danças e convenções, sendo uma grande vantagem para os negócios, pois renderiam muito mais do que o senhor pode conseguir com uma série de conferências.

— Se eu fosse alugar o seu salão de bailes durante vinte noites no curso da estação, é certo que isso acarretaria a perda de alguns negócios mais rendosos.

— Agora, apontando as "desvantagens". Primeiro, ao invés do aumento de renda obtido de mim, verificar-se-á um decréscimo. É um fato que o senhor terá que riscar dos seus cálculos, pois o preço do aluguel que me está pedindo está acima das minhas possibilidades.

— Serei obrigado a realizar as minhas conferências em outro local. Há ainda outra desvantagem para o senhor. As conferências atraem uma multidão de gente educada e culta ao seu hotel. É um ótimo anúncio para o senhor, não é? Por certo, se o senhor gastar alguns milhares de dólares em anúncios nos jornais, jamais conseguirá trazer tanta gente para ver seu hotel, como o farão minhas conferências. Teria isso algum valor para o hotel?

Enquanto falava, escreveu as duas desvantagens na respectiva coluna e entregou a folha de papel ao gerente, dizendo que gostaria que ele estudasse cuidadosamente as vantagens e desvantagens que advirão para si e depois enviasse a sua decisão final.

No dia seguinte, relata Dale Carnegie, recebi uma carta, comunicando que o aluguel seria aumentado apenas em 50% e não em 300%, como fora proposto.

Observe que foi conseguida a redução sem dizer uma palavra sobre o que realmente desejava. Falou-se todo o tempo sobre o que a outra pessoa queria e como consegui-lo.

Suponha, caro leitor, se Dale Carnegie tivesse feito o que é natural e humano, ou seja, entrado furioso no gabinete do gerente e lhe dissesse:

"Que significa este aumento de 300%, quando o senhor sabe que já estou com os bilhetes de entrada distribuídos e todos os anúncios feitos? Trezentos por cento! Ridículo! Absurdo! Não pagarei!"

Que aconteceria?

Uma discussão teria sido iniciada aumentando a ira, a tensão e as explosões; e todos sabem como terminam as discussões. Mesmo que eu o tivesse convencido do erro, o seu amor próprio não permitiria que voltasse atrás e me fizesse a concessão.

Eis aqui um dos melhores conselhos já dados sobre a fina arte das relações humanas: "Se há algum segredo de sucesso", disse Henry Ford, "consiste ele na habilidade de apreender o ponto de vista da outra pessoa e ver as coisas tão bem pelo ângulo dela como pelo seu".

A afirmação é tão verdadeira, que vamos repeti-la com destaque: "Se há algum segredo de sucesso, consiste ele na habilidade de apreender o ponto de vista da outra pessoa e ver as coisas tão bem pelo ângulo dela como pelo seu".

Esta verdade é tão simples, tão evidente, que todos os homens deviam conhecê-la imediatamente.

Patrícia Gonçalves, que trabalhou num banco de São Paulo, capital, estava disposta a mudar para Vitória, devido a problemas familiares. Empregando estes princípios, escreveu a seguinte carta e a enviou a doze bancos de Vitória:

"Prezado Senhor:

Meus dez anos de experiência bancária seriam de interesse a um banco que cresce tão depressa quanto o do senhor.

Tendo trabalhado em várias funções no Banco X, de São Paulo, o que me propiciou alcançar meu atual cargo de gerente de agência, adquiri muita experiência e habilidade em todas as fases bancárias, incluindo relações com depositantes, créditos, empréstimos e administração.

Estarei de mudança para Vitória no próximo mês de maio; tenho certeza de que poderei contribuir para o seu crescimento e rendimento. Estarei em Vitória no dia 3 de abril, no endereço tal e gostaria de ter a oportunidade de mostrar ao senhor de que modo poderei colaborar com os objetivos de seu banco.

Atenciosamente,

Patrícia Gonçalves"

O leitor acha que Patrícia Gonçalves recebeu alguma resposta a essa carta? Pois onze dos doze bancos convocaram-na para uma entrevista e ela ainda pôde escolher que oferta aceitar. Mas por quê?

Patrícia não mencionou o que ela queria, mas escreveu de que modo poderia ser útil, enfocando não as necessidades dela, mas as deles. Milhares de vendedores estão enchendo as ruas hoje, fatigados, desanimados e mal pagos. Por quê?

Exclusivamente porque estão sempre pensando apenas no que eles querem, não compreendem que nem você nem eu queremos comprar coisa alguma. Se o quiséssemos, sairíamos e compraríamos.

Mas nós ambos estamos eternamente interessados na solução dos nossos problemas. Se um vendedor é capaz de mostrar-nos como seus serviços ou suas mercadorias podem ajudar-nos a resolver nossos problemas, não necessitará vender-nos coisa alguma. Nós compraremos, e todo freguês gosta de sentir que ele mesmo está comprando, nunca que lhe estão vendendo.

Apesar disso, muitos homens passam a vida vendendo, sem olhar as coisas pelo ângulo do freguês.

Por exemplo, Ricardo Gomes reside numa pequena comunidade de casas particulares, na grande Belo Horizonte. Um dia, ia apressado para a estação do metrô quando se encontrou com um corretor de imóveis que tinha comprado e vendido propriedades naquela região por muitos anos.

Conhecia-o bem, chamava-se Carlos Roberto e, por isso, precipitadamente, lhe perguntou se o estuque de sua casa era feito com tela metálica ou com telhas ocas. Carlos respondeu-lhe que não sabia e indicou o que Ricardo já sabia, ou seja, que podia ter a informação segura procurando a construtora.

Na manhã seguinte, recebeu uma carta sua. Trazia a informação pedida? Podia tê-la conseguido em 60 segundos com um telefonema. Mas não o fez. Disse novamente que podia ter a informação telefonando e aproveitou o ensejo para pedir que lhe desse a preferência no seguro, quando da renovação da apólice!

Não estava interessado em ajudar o senhor Ricardo. Estava interessado apenas em ajudar-se.

"O homem que pode colocar-se no lugar de outros homens, que pode compreender as maquinações do outro, pode ficar tranquilo com relação ao que lhe reserva o futuro."

Se depois de ler este livro, conseguir um aumento na tendência de pensar sempre dentro do ponto de vista das outras pessoas e encarar as coisas pelo ângulo delas, se obtiver esta característica, ela facilmente lhe provará que será um dos marcos da sua vida.

Considerar o ponto de vista alheio e despertar no outro um desejo de possuir algo não deve ser entendido como uma manipulação, decorrendo disso que a pessoa fará alguma coisa em detrimento dela e em benefício de quem a persuadiu.

Numa negociação, ambas as partes saem beneficiadas.

Tanto o banco quanto Patrícia Gonçalves ganharam com a carta enviada por ela, no sentido de que o banco contratou uma valiosa funcionária, e Patrícia, um emprego ajustado às suas necessidades.

Um dos estudantes dos cursos de treinamento de Dale Carnegie andava preocupado com um seu filhinho. A criança tinha o peso abaixo do normal e recusava-se a comer.

Os pais empregavam o método comum. Repisavam e repreendiam. "Mamãe quer que você tome isto e aquilo". "Papai quer que você cresça para ser um grande homem".

Prestou a criança alguma atenção a tais pedidos? Prestou tanta atenção como você e eu prestamos a um simples grão de areia em toda a extensão de uma praia.

Nenhum homem com um traço de senso comum poderá esperar que uma criança de três anos compreenda o ponto de vista de um pai que tem 30 primaveras. Entretanto, era precisamente o que ele estava esperando. Ridículo.

Finalmente, compreendeu. Disse então para si mesmo: "Que quer o meu filho? Como poderei harmonizar o que ele quer com o que eu quero?"

Foi tarefa fácil quando começou a pensar sobre o assunto.

Seu filho possuía um velocípede, no qual gostava de passear para baixo e para cima, diante da casa, em Brooklyn. Poucas portas abaixo, na mesma rua, vivia um menino grandalhão que costumava fazer o garoto descer do velocípede para passear nele.

Naturalmente, o garoto corria choramingando para sua mãe e esta tinha de ir tomar o velocípede das mãos do grandalhão e entregá-lo novamente ao filho. Isto acontecia quase todos os dias.

Que desejava o garoto?

Não é necessário ser um Sherlock Holmes para responder a esta pergunta. Seu orgulho, seu desejo de ser importante, todas as mais fortes emoções de sua formação, incitavam-no a tomar uma vingança do grandalhão.

Quando seu pai lhe disse que podia desancar o prestígio do garoto maior algum dia, para o que apenas precisava comer as coisas que a sua mãe queria que ele comesse, quando seu pai lhe prometeu isto, desapareceram todos os problemas dietéticos. O menino começou a comer espinafre, salsichas, peixe, tudo enfim, somente para se tornar bastante forte a fim de vencer o grandalhão que o havia humilhado várias vezes.

O Espiritualismo Racional e Científico Cristão, assim como toda vertente filosófico-religiosa, é enfático quando afirma que a vingança é desnecessária, constitui perda de tempo na vida da pessoa, pois cada um é responsável pelo que faz; é fruto de si mesmo, ou seja, fazendo o bem, colherá o bem, por outro lado, quando faz o mal, colherá o mal, cedo ou tarde, nesta ou na próxima oportunidade de reencarnar.

**Para ser bem
recebido**



Os instintos humanos, porém, existem e um exemplo como este serve apenas para ilustrar como as reações a determinados estímulos do ambiente acontecem; principalmente, quando vindos de seres cuja influência é notória no processo de formação, como pais e/ou responsáveis.

É bastante pertinente, então, que nós enquanto pessoas inseridas num contexto social voltados ao bem, procuremos sempre os incentivos morais, considerando-se o bem comum, para então o bem colhermos.

PRINCÍPIO 3

— DESPERTE NA OUTRA PESSOA UM ARDENTE DESEJO. PARA SER BEM RECEBIDO

Permita-me dizer-lhe isso.

Você pode fazer mais amigos em 2 meses, interessando-se pelas outras pessoas, do que em 2 anos, tentando conseguir o interesse dos outros sobre você.

Por certo que conhecemos pessoas que erram pela vida, tentando em vão fazer com que os outros se interessem por elas.

É sabido, há muito, que este tipo de estratégia é ineficiente. As pessoas não estão interessadas em você nem estão interessadas em mim. Estão interessadas nelas mesmas, pela manhã, ao meio-dia e depois do jantar.

A New York Telephone Company realizou um detalhado estudo das conversações telefônicas para saber qual a palavra mais frequentemente usada. Foi o pronome pessoal "Eu". "Eu". "Eu". Foi usado 3.990 vezes em 500 conversações telefônicas. "Eu". "Eu". "Eu".

Quando você vê uma foto da qual faz parte, qual a pessoa que olha em primeiro lugar? Se nós apenas procurarmos impressionar as pessoas e fazer com que elas se interessem por nós, nunca teremos muitos amigos verdadeiros e sinceros.

Alfred Adler (12), famoso psicólogo vienense, escreveu vários livros, dentre eles, um intitulado What Life Should Mean to You. Nesse livro, entre outras coisas, diz que:

"O indivíduo que mostra desinteresse em relação ao seu semelhante é quem têm as maiores dificuldades na vida e causa os maiores males aos outros. É entre tais indivíduos que se verificam todos os fracassos humanos".

Podem-se ler vários escritos eruditos de Psicologia sem tropeçar com uma declaração mais significativa para você e para mim.

Todos nós, sejamos açougueiro ou padeiro, ou o rei no seu trono, todos nós gostamos das pessoas que nos admiram.

Tomemos, por exemplo, o imperador alemão. No fim da Primeira Guerra Mundial, ele era talvez o homem mais selvagem e universalmente menosprezado por todo o mundo. Até mesmo a sua própria pátria se voltou contra ele, quando foi obrigado a fugir para a Holanda para salvar o pescoço da guilhotina.

O ódio contra ele era tão grande, que milhões de pessoas desejavam despedaçá-lo, arrancando-lhe os membros um a um, ou queimá-lo espetado numa estaca.

No meio de toda essa eclosão de fúria, um garoto escreveu ao imperador uma carta simples e sincera cheia de bondade e admiração. Dizia que nem queria saber o que os outros pensavam e que ele amaria sempre Wilhelm II como seu imperador.

Este ficou tão tocado por esta demonstração, que convidou o seu autor para ir vê-lo.

O garoto foi, levando sua mãe. O imperador, posteriormente, casou-se com ela.

Esse garoto nem precisou ler livros de Psicologia. Ele sabia fazer amigos muito bem, e instintivamente.

Se quisermos conseguir amigos, coloquemo-nos à disposição de outras pessoas para fazer por elas certas coisas que requeiram tempo, energia, desprendimento e meditação.

Quando o duque de Windsor era príncipe de Gales teve que dar uma volta pela América do Sul e, antes de partir para tal viagem, passou meses estudando espanhol para poder fazer discursos em público no idioma dos países que visitava e todos que o ouviram quiseram-lhe muito por isso. Se quisermos fazer amigos, saudemos as pessoas com animação e entusiasmo. Esta é uma forma de conectar a nossa mente às boas fontes, no Universo Superior, preconizada pelo Espiritualismo Racional e Científico Cristão, para "bebermos" desta fonte benéfica.

Quando alguém o chamar ao telefone, empregue a psicologia idêntica. Diga "alô" em tom que expresse a sua satisfação pelo chamado que lhe fizeram. Se você mostrar um verdadeiro interesse pelas outras pessoas, além de conquistar amizades, também atrairá clientes para a sua empresa, se for o caso.

Carlos Rodrigues, de um dos maiores bancos estrangeiros da Avenida Paulista, na cidade de São Paulo, foi indicado para preparar um relatório confidencial sobre uma determinada corporação. Sabia apenas de um homem que possuía os dados de que necessitava tão urgentemente. Quando o Sr. Carlos foi introduzido no gabinete do presidente da companhia, uma mulher jovem meteu a cabeça na porta e disse ao presidente que não tinha um selo sequer para ele naquele dia.

"Coleciono selos para meu filho de doze anos", explicou o presidente ao Sr. Carlos.

Este falou da sua missão e começou a fazer perguntas. O industrial estava distraído, falando de modo geral, nebuloso, sem vontade de falar e, aparentemente, nada podia persuadi-lo a fazer isto.

A entrevista foi curta e infrutífera.

"Francamente, eu fiquei perdido", disse o Sr. Carlos Rodrigues, quando relatou o caso diante do chefe.

Lembrou-se, então, do que havia ouvido da sua secretária: selos, filho de doze anos, lembrando-se ainda de que o departamento estrangeiro do banco possuía selos das cartas que vinham de todas as partes do mundo.

Na tarde seguinte, procurou aquele homem e mandou dizer-lhe que tinha uns selos para o seu filho.

Foi introduzido com entusiasmo? Sim, senhor. Ele, o presidente, apertou sua mão com mais entusiasmo. Irradiava sorrisos de boa vontade. "Meu garoto vai gostar deste", dizia enquanto remexia os selos. "E olhe este. Este é um tesouro".

Passaram meia hora falando sobre selos e olhando um retrato do seu filho e, então, ele levou mais de uma hora dando todas as informações que o Sr. Carlos queria, sem mesmo sequer uma sugestão de sua parte neste sentido. Disse-lhe tudo que sabia, depois chamou seus auxiliares e formulou perguntas. Telefonou para alguns dos seus sócios.

Encheu-me de fatos, números, notícias e correspondência. Falando em linguagem técnica, consegui um furo jornalístico.

Fernando C. Jr., de Campinas, estado de São Paulo, tentou durante anos vender gás a uma grande cadeia de supermercados. Porém, a organização continuava a comprar o combustível de um vendedor de fora da cidade, persistindo em negar este direito à firma do Sr. Fernando. Este fez um discurso para o seu encarregado, expressando toda a sua raiva contra a cadeia de supermercados, apontando-a como verdadeira maldição para o país. E ainda se admirava por não lhes poder vender.

Foi aconselhado pelo encarregado a experimentar uma tática diferente. Resumindo ligeiramente, eis o que aconteceu.

Organizou-se um debate entre os vendedores de gás, para ficar resolvido se a expansão dos supermercados estava fazendo mais mal ao país do que bem. Fernando, por sugestão do encarregado, concordou em defender os supermercados e foi então procurar um diretor da organização que ele menosprezava, dizendo-lhe que estava ali procurando um favor, em vez de tentar lhe vender gás.

Explicou o seu debate e acrescentou: "Procuro-o pedindo-lhe a fineza de esclarecimentos, pois julgo que ninguém melhor do que o senhor poderá dar-me os dados de que necessito. Estou ansioso para vencer o debate e apreciarei grandemente a colaboração que o senhor me puder prestar".

Eis o resto do caso nas palavras do próprio Sr. Fernando:

"Eu havia pedido a esse homem precisamente um minuto do seu tempo. E foi com esta condição que permitiu a minha visita. Depois que expliquei o caso, ofereceu-me uma cadeira e falou-me exatamente durante uma hora e quarenta e sete minutos. Chamou o outro diretor, que havia escrito um livro sobre sua cadeia de lojas. Comunicou-se com a Associação Nacional de Supermercados, conseguindo-me uma cópia de um debate sobre o assunto.

Ele realmente achava que os supermercados estavam prestando um serviço real à humanidade. Estava orgulhoso do que fazia por centenas de comunidades. Seus olhos brilhavam enquanto falava.

Devo confessar que ele me abriu os olhos para coisas com as quais nunca havia sequer sonhado, relatou o Sr. Fernando. "Mudou inteiramente minha atitude mental".

Quando me retirei, veio comigo até a porta, passou o braço pelo meu ombro, desejou que me saísse bem no debate e pediu-me que viesse vê-lo novamente e que o informasse do resultado. Suas últimas palavras ditas foram para que o procurasse mais tarde, em setembro, pois gostaria de dar-me um pedido de gás.

"Para mim isto foi quase um milagre".

Estava oferecendo-se para comprar gás, sem qualquer sugestão da minha parte.

"Adiantei-me mais em duas horas, verdadeiramente interessado nele e nos seus problemas, do que teria feito em 10 anos, procurando interessá-lo em mim e no meu gás".

O Sr. Fernando entrou em contato com uma antiga verdade, que desde 100 anos antes do nascimento de Cristo, foi dita por um célebre poeta romano, Publius Sirus!

Disse Sirus que "estamos interessados nos outros quando eles se interessam por nós".

Uma demonstração de interesse, como todos os princípios das relações humanas, deve ser sincera. Deve recompensar a pessoa que se mostra interessada e também a pessoa objeto de atenção. Numa rua de mão dupla, ambas as partes se beneficiam.

Esta é a condição moral, tão insistentemente aconselhada por Luiz José de Mattos, fundador do Espiritismo Racional e Científico Cristão, nossa principal base teórica; condição esta em que todos ganham, pois estão conectados através de pensamentos sinceros às correntes do Bem. Se quiser que as pessoas gostem de você, se quiser aprofundar verdadeiras amizades, ajudar as outras pessoas e, ao mesmo tempo, ser ajudado por elas, procure lembrar-se deste princípio.

Uma boa primeira impressão



PRINCÍPIO 4

INTERESSE-SE SINCERAMENTE PELAS OUTRAS PESSOAS. UMA BOA PRIMEIRA IMPRESSÃO

Ações falam mais alto que palavras, e um sorriso pode dizer: "Gosto de você. Você me faz feliz. Estou satisfeito em vê-lo".

Eis porque os cachorros fazem isso com saltos. Eles ficam tão contentes quando nos veem, que pulam para nós. Por isso, naturalmente, nós sentimos satisfação em vê-los. O sorriso de uma criança tem o mesmo efeito. Enquanto espera na sala de recepção de um médico, já reparou alguma vez nos rostos preocupados das pessoas que aguardam a vez?

O Dr. Nicolas, veterinário em Guarujá-SP, lembrou-se de um dia típico de verão, quando sua sala de espera estava cheia de clientes aguardando que seus animais de estimação fossem vacinados. Ninguém dirigia a palavra a ninguém, e, provavelmente, todos deviam estar pensando em muitas coisas que poderiam fazer, em vez de "perderem tempo" ali sentados.

Ele relatou, certa vez, que havia seis ou sete clientes, quando entrou uma jovem senhora com uma criança de nove meses e um gatinho. Esta sentou-se perto de um cavalheiro que estava pouco mais que impaciente pela demora. Dali a pouco, o bebê o encarou e abriu um enorme sorriso, bem característico dos bebês.

Que fez o cavalheiro?

Exatamente o que você ou eu faríamos, é claro; também sorriu para o bebê.

Em breve, começou uma conversa com a mãe a respeito do nenê e dos netinhos que ele lhe daria e, não tardou muito, todos que estavam presentes na sala de recepção se juntaram à conversa.

O aborrecimento e a tensão transformaram-se numa experiência divertida e agradável.

Um sorriso falso? Imagine. Este é facilmente percebido.

Nós conhecemos quando ele é mecânico e sentimo-lo. Estamos falando de um sorriso verdadeiro, um sorriso que traz calor, um sorriso que vem de dentro, acompanhado de vibração mental, espiritual.

O efeito de um sorriso é poderoso, mesmo quando não pode ser visto. João Augusto, diretor de um departamento de computação numa companhia de São Bernardo do Campo, estado de São Paulo, contou-nos como obteve o candidato certo para um importante posto de que há muito estava precisando:

"Eu andava tentando recrutar um doutor na ciência da computação para trabalhar no meu departamento. Finalmente localizei um jovem com as qualidades ideais e que estava para se formar na Universidade.

Depois de muitas conversas telefônicas, soube que ele havia recebido várias ofertas de outras empresas, algumas delas maiores e mais conhecidas que a nossa. Quando ele aceitou o posto, fiquei satisfeitíssimo.

Depois que ele começou a trabalhar, perguntei-lhe por que nos tinha escolhido, quando dispunha de melhores ofertas. Ele demorou um instante a responder, e então falou que achava ter sido por causa dos diretores das outras empresas, que tinham uma voz muito fria ao telefone, expressavam-se de maneira excessivamente profissional, o que deu a sensação de ser apenas mais uma transação comercial".

A forma como o Sr. João Augusto falava com ele, pelo contrário, soava como se estivesse contente de ouvi-lo, como se realmente quisesse que ele fizesse parte da empresa. Pode ter certeza, disse-me, ainda hoje anos depois de ter estudado estes princípios, falo ao telefone com um sorriso nos lábios, diz o Sr. João Augusto. Procure também, caro leitor, eliminar a crítica do seu sistema de vida. Ao invés de condenar, dê atenção e elogie sempre. Empenhe-se em deixar de falar sobre o que deseja. Procure ver o ponto de vista da outra pessoa.

E tais coisas têm revolucionado literalmente muitas vidas. Seja mais feliz, mais rico, tanto em amizade como em felicidade!

Todos buscam felicidade no mundo e existe um caminho certo para encontrá-la.

"É pelo controle dos seus pensamentos. A felicidade independe de condições externas. Depende, sim, de condições internas".

Luiz de Mattos, fundador do Espiritismo Racional e Científico Christão, desde 1910, nossa principal fonte de orientação filosófica, através de muito estudo, percebeu e enfatizou a importância do "Bem pensar", como um dos grandes meios para obter sucesso na vida; conquistando o grau de felicidade possível de experimentar na Terra.

O que você tem, ou quem você é, ou onde você está ou o que você está fazendo, está desvinculado da felicidade ou sofrimento. É o que você pensa sobre isso. Devido a uma diferença de atitude mental, tanto se veem fisionomias felizes entre os camponeses pobres, que trabalham com suas ferramentas primitivas, debaixo de um sol cáustico nos trópicos, como nos escritórios equipados com ar-condicionado em qualquer metrópole.

"Nada é bom ou mau", disse Shakespeare, "nosso pensamento é que o faz." Lembre-se, caro leitor, de que qualquer leitura só lhe fará bem se for aplicada!

Todas as vezes que for sair, encolha o queixo, firme a cabeça e encha os pulmões o mais possível; cumprimente os amigos com um sorriso e ponha a alma em cada aperto de mão, sem receio de ser mal compreendido, sem gastar um minuto sequer pensando nos desafetos.

Procure fixar na mente o que você gostará de fazer e, então, sem mudar de diretriz, mova-se para o objetivo visado. Pense nas grandes e esplêndidas coisas que gostaria de fazer e, assim, os dias passarão e você se sentirá inconscientemente senhor das oportunidades que lhe são requeridas para a consecução do seu desejo, do mesmo modo que o coral tira da passagem das marés os elementos essenciais para a alimentação.

Tenha sempre no pensamento ser a pessoa capaz, importante e útil que deseja ser e tal pensamento, a cada hora, o transformará nesse indivíduo particular.

O pensamento é supremo

Conserva a correta atitude mental, a atitude da coragem, da franqueza e do bom humor. Pensar acertadamente é criar. As coisas boas emanam de um centro, que deve ser acessado pelo pensamento. Tornamo-nos tais quais nossas almas quando estão a isso resolvidas. Mantenha, portanto, o seu queixo para dentro e a cabeça firme. "Nós somos deuses em crisálidas", como diria Luiz de Mattos, partículas de um Grande Todo, trazendo conosco os mesmos atributos deste, guardadas as devidas proporções!

Os antigos chineses, sempre sábios nos caminhos do mundo, tinham um provérbio que você e eu devíamos absorver. É mais ou menos assim: "Um homem sem uma fisionomia sorridente deve desistir de abrir uma loja".

Seu sorriso é o mensageiro de suas boas intenções. É capaz de iluminar a vida de todo aquele que o vê.

Para quem já viu uma dúzia de pessoas franzindo a sobrelancelha, abrindo uma carranca ou desviando o rosto, seu sorriso é como um raio de sol passando por entre as nuvens. Principalmente quando alguém vive sob a pressão dos chefes, dos clientes, dos professores, dos pais ou das crianças, um sorriso pode fazê-lo perceber que nem tudo está perdido, que ainda existe alegria neste mundo.

Enriquece os recebedores, sem empobrecer os doadores.

Dura apenas um segundo e pode ficar para sempre. Ninguém é tão rico que possa ir adiante sem ele nem é tão pobre que não fique mais rico com seus benefícios.

Traz a felicidade ao lar, alimenta a boa vontade nos negócios e é a senha dos amigos.

É repouso para o fatigado, incentivo para o desanimado, alegria para o triste e o melhor antídoto da natureza para o mau humor.



**Lembre-se disso
sempre**

PRINCÍPIO 5

SORRIA.

LEMBRE-SE DISSO SEMPRE

Os que estudam o comportamento humano já verificaram que o homem médio é mais interessado no seu próprio nome do que em todos os outros nomes da Terra juntos. Lembre-se do nome e chame-o facilmente e terá prestado a qualquer pessoa um sutil e muito eficiente cumprimento.

Esqueça-o ou chame-o por um nome diferente, é colocar-se numa grande desvantagem.

Os homens são tão orgulhosos de seus nomes que andam ansiosos para perpetuá-los a qualquer custo.

Há séculos, nobres e magnatas costumavam financiar artistas, músicos e escritores, conseguindo assim que suas obras lhes fossem dedicadas.

Bibliotecas e museus devem suas mais ricas coleções a homens que sequer podiam conceber que seus nomes desaparecessem da memória da sua raça.

Quase todas as igrejas possuem vitrais que lembram os nomes dos doadores. Grande parte dos edifícios de muitas universidades leva os nomes de doadores que contribuíram com vultosas somas de dinheiro para obter essa honra.

E a habilidade de lembrar os nomes é quase tão importante nos negócios e nos contatos sociais, como na política.

A importância de lembrar nomes e de usá-los deve ser uma prerrogativa tanto sua como é de reis ou de executivos de grandes empresas. O som de um nome surte efeitos em todos nós. Joaquim Alcântara, um funcionário da General Motors do Brasil, em geral, lanchava no refeitório da companhia. Observou que, invariavelmente, a moça que trabalhava atrás do balcão tinha uma fisionomia triste.

— Ela devia estar fazendo sanduíches havia umas duas horas, e eu era exatamente um outro sanduíche.

Disse-lhe o que queria. A moça pesou o presunto numa pequena balança, pegou uma folha de alface, uma porção pequena de batatas fritas e passou-me o prato.

No dia seguinte entrei na mesma fila. A mesma moça, a mesma fisionomia. A única diferença foi que li seu nome no crachá. Sorri e disse:

'Oi, Eunice' e, só então, fiz meu pedido. Bem, ela esqueceu a balança, empilhou algumas fatias de presunto, pegou três folhas de alface e fez um monte com as batatas fritas a ponto de caírem do prato.

Devemos atentar para a mágica que existe num nome e compreender que esse singular elemento pertence exclusivamente à pessoa com quem estamos lidando e a ninguém mais.

O nome destaca a singularidade do indivíduo, tornando-o único entre a multidão. A informação que comunicamos e a solicitação que fazemos em determinada situação assumem uma importância especial, quando mantemos vivo em nossa mente o nome do indivíduo. Da garçonete ao diretor, o nome exercerá um efeito mágico enquanto lidamos com as pessoas.

**Seja um bom
papo**



PRINCÍPIO 6

O NOME DE UM HOMEM É, PARA ELE, O SOM MAIS DOCE E MAIS IMPORTANTE QUE EXISTE, EM QUALQUER IDIOMA. SEJA UM BOM PAPO

Certa vez, em um evento social promovido por um editor de livros, encontrei um notável botânico. Nunca havia conversado antes com um botânico e achei-o fascinante.

Ali no salão ouvi o que ele falou sobre plantas exóticas e experimentos para o desenvolvimento de novas formas de vida das plantas, além de jardins internos (falou-me inclusive de fatos espantosos sobre a batata).

Eu tinha um pequeno jardim interno em casa, e ele teve a gentileza de ensinar-me como resolver alguns dos meus problemas.

Neste evento, havia dezenas de convidados; eu violei todas as regras de cortesia, ignorei todos os demais e falei durante o evento apenas com o botânico.

Deu meia-noite. Despedi-me de todos e me retirei. O botânico virou-se então para o anfitrião, meu amigo, e fez vários elogios à minha pessoa. Eu era muito interessante, eu era isto, eu era aquilo, e terminou dizendo que eu fui a melhor prosa da noite.

A melhor prosa da noite? Eu? Porque, afinal de contas, quase nada disse. Nada poderia ter dito se eu tivesse desejado, sem mudar de assunto, pois conheço tanto de botânica quanto da anatomia de um tubarão. Porém, ouvi atentamente.

Ouvi porque estava verdadeiramente interessado. E ele percebeu isso. Naturalmente que lhe agradou.

Esta espécie de atenção é uma das mais altas deferências que podemos prestar a outrem. "Poucos seres humanos estão à prova da vaidade de uma atenção interessada".

Ainda fui além de lhe prestar uma atenção interessada. Fui sincero na minha apreciação e pródigo no meu elogio. Disse-lhe que estava imensamente entretido e que a sua conversa me instruíra, e era verdade. Disse-lhe que desejava possuir os seus conhecimentos e desejava mesmo. Disse-lhe que gostaria de vagar pelos campos com ele e, de fato, gostaria. Disse-lhe que queria conversar mais vezes e realmente queria.

E assim consegui que ele me julgasse uma boa prosa quando, na realidade, fui apenas um bom ouvinte que o incentivou a falar.

Qual é o segredo no mistério de uma entrevista comercial coroada de êxito?

Simple: atenção exclusiva para a pessoa que lhe estiver falando. Nada mais tão lisonjeador como isso.

Ouvir é um fator importante, tanto em casa como no trabalho.

D. Norma, de Goiânia, estado de Goiás, ouvia com atenção quando um dos seus filhos tinha alguma coisa a lhe dizer. Certa noite, estava sentada na cozinha com o filho Paulo e, após uma rápida discussão sobre uma ideia que ele alimentava, Paulo disse:

— Mãe, sei que a senhora gosta muito de mim.

A Sr.a Norma comoveu-se e comentou: — Naturalmente que gosto de você.

Duvidava disso?

Paulo então respondeu:

— Sei realmente que a senhora gosta de mim, pois sempre que preciso conversar sobre alguma coisa a senhora para de fazer o que está fazendo, só para me ouvir.

O agressor crônico, mesmo o mais violento crítico, mostrar-se-á mais tolerante e mais manso diante de um paciente e simpático ouvinte, um ouvinte que se mantenha em silêncio enquanto o irascível pesquisador de defeitos se dilata como uma jiboia e vomita o veneno de seu sistema nervoso.

Certa manhã, anos atrás, um freguês insatisfeito entrou no escritório do Sr. Ismael da Silva, um dos maiores distribuidores de brim, no comércio atacadista.

Este homem nos devia uma pequena importância, explicou o senhor Ismael. O freguês negava isto, mas tínhamos a certeza de que ele estava enganado. Assim, nosso departamento de crédito insistiu pelo pagamento.

Depois de receber várias cartas do nosso departamento, arrumou sua bagagem, fez uma viagem a São Paulo, capital do Estado, e apressou-se em vir ao escritório para informar que não viera pagar a conta, como também, que nunca mais compraria mercadorias na empresa do Sr. Ismael.

Sr. Ismael, comerciante astuto, ouviu pacientemente tudo quanto tinha a dizer. No início, disse-me, esteve tentado a interrompê-lo, mas compreendeu que seria má política.

Assim, deixou que falasse tudo.

Quando finalmente começou a esfriar e se tornou receptivo, eu disse calmamente:

"Quero agradecer-lhe por ter vindo a São Paulo, Capital, falar-nos sobre isto. Fez-me um grande favor, pois se o nosso departamento de crédito o aborreceu, pode também aborrecer outros bons fregueses, e isso será muito mau. Acredite-me, estou muito mais deseioso de ouvir isto do que o senhor de me dizer".

Era esta a última coisa no mundo que ele esperava ouvir do Sr. Ismael.

Penso que ficou desapontado pela asneira de ter vindo a São Paulo para dizer-lhe uma ou duas coisas e aqui, ao invés de atracar-se com ele, estava agradecendo-lhe.

Assegurei-lhe, disse o Sr. Ismael, que nós riscaríamos o débito dos livros e pedi que se esquecesse disso, pois ele era um homem muito cuidadoso, com uma única conta a olhar, enquanto nossos empregados tinham que olhar milhares de contas. Por essa razão, havia menos possibilidade de ele estar errado do que nós.

Disse-lhe que compreendia perfeitamente como se sentiu e que se eu estivesse no seu lugar teria certamente sentido o mesmo. Desde que se decidira a não comprar mais de nós, recomendei-lhe outras casas de brim.

Antes desse incidente, quando ele vinha a São Paulo, costumávamos almoçar juntos, por isso convidei-o para almoçar comigo naquele mesmo dia. Aceitou com certa relutância, mas quando voltamos ao escritório, nos fez um pedido de mercadorias como nunca fizera até então. Voltou para casa com disposições brandas e, querendo ser tão justo conosco como acabávamos de ser com ele, foi examinar suas contas e, encontrando uma que realmente deixara de pagar, enviou-nos um cheque com as suas desculpas.

Mais tarde, quando a esposa o presenteou com um garoto, o batizou de Ismael, continuando freguês e amigo da empresa até a sua morte, vinte e dois anos depois.

Anos atrás, um pobre rapaz, imigrante holandês, ocupava-se, depois da escola, em limpar as vitrinas de uma padaria para sustentar seus familiares. Sua gente era tão pobre que ele costumava diariamente percorrer as ruas com uma cesta, para catar pedaços de carvão que caíam dos carros ao descarregarem.

Esse rapaz, cujo nome era Edward Bok, frequentou em toda a sua vida apenas seis anos de escola; tornou-se, entretanto, um dos mais prósperos editores de revistas na história do jornalismo americano.

Como conseguiu isto é uma história comprida, mas o seu início pode ser contado rapidamente.

Começou, empregando os princípios preconizados neste capítulo.

Deixou a escola aos treze anos e empregou-se como mensageiro da Western Union, mas nem por um momento sequer abandonou a ideia de ter uma educação. Ao contrário, começou a educar-se. Economizava suas passagens de bonde e deixou de almoçar, até conseguir dinheiro suficiente para comprar uma enciclopédia de biografias americanas. Fez tudo em silêncio.

Nós sempre recomendamos o estudo, através de boas leituras, como instrumento poderoso no encaminhamento dos nossos bons pensamentos, e escrevemos textualmente que faz parte deste processo a leitura de biografias de personagens de vulto na história da humanidade, pois são riquíssimas de bons exemplos de conduta e tornam-se um referencial para o ser.

Eduard Bok, então, leu a vida dos homens famosos e escreveu-lhes, pedindo informações adicionais sobre a infância deles.

Ele era um bom ouvinte e incentivou pessoas famosas a falarem de si mesmas.

Escreveu ao general James A. Garfield que era, então, candidato à presidência e perguntou-lhe se era verdade que ele fora um moço de bordo num navio; e Garfield respondeu.

Escreveu ao general Grant, perguntando-lhe alguma coisa sobre uma batalha, e Grant desenhou um mapa e convidou-o, com então 14 anos, para jantar, passando a noite e falando para ele.

Esse mensageiro da Western Union estava, em breve, correspondendo-se com a maioria das pessoas mais famosas do país, tais como Ralph Waldo Emerson, Oliver Wendell Holmes, Longfellow, Sr. Abraham Lincoln, Louisa May Alcott, general Sherman e Jefferson Davis.

Não somente manteve correspondência com estas pessoas eminentes, como, logo que obteve umas férias, visitou muitas delas sendo um hóspede bem recebido em suas casas.

Tal experiência lhe incutiu uma confiança inestimável. Esses homens e mulheres contagiaram-no com uma visão e uma ambição que revolucionaram sua vida. E tudo foi possível apenas pela aplicação dos princípios que estão sendo exarados aqui.

Um dos maiores ouvintes dos tempos modernos foi Sigmund Freud. Um homem que o conheceu descreveu sua maneira de ouvir:

- Fiquei tão fortemente impressionado, que jamais o esquecerei.
- Ele tinha qualidades que jamais encontrei em homem algum. Nunca, em toda a minha vida, vi atenção tão concentrada.
- Não percebi essa coisa do agudo olhar que penetrava a alma.
- Seus olhos eram meigos e suaves.
- Sua voz era calma e macia.
- Fazia poucos gestos.
- A atenção que dispensava a mim, seus comentários positivos sobre o que eu dizia, mesmo quando eu me expressava mal, eram extraordinários.
- Você nem imagina o que significava "ser ouvido daquela maneira".

Assim, se quiser ser um bom papo, seja um ouvinte atento. Para ser interessante, seja interessado.

Faça perguntas a que outro homem sinta prazer em responder.

Concete-o a falar sobre si mesmo e sobre seus assuntos prediletos

Desperte o interesse do outro



Lembre-se de que o homem com o qual estiver falando está uma centena de vezes mais interessado em si mesmo, nos seus problemas e vontades, do que em você e seus problemas.

Sua dor de dente significa mais para ele do que a fome na Biafra, que mata centenas de pessoas. Um furúnculo no seu pescoço interessa-lhe mais que quarenta tremores de terra na África.

Pense em tudo isto na próxima vez que iniciar uma conversa.

Se quiser saber como fazer as pessoas correrem de você e o ridicularizarem pelas costas, ou mesmo desprezá-lo, nunca se mostre disposto a ouvir alguém por muito tempo. Fale incessantemente sobre si mesmo. Se tiver uma ideia, enquanto a outra pessoa estiver falando, nem espere que ela termine. Ela, com certeza, está menos interessante que você. Por que gastar seu tempo ouvindo sua frívola tagarelice? Adiante-se logo, interrompendo-a no meio da sentença. Você conhece gente assim? Eu conheço: inoportunos, intoxicados com o próprio ego, ébrios com o sentimento de sua própria importância.

O homem que só fala de si é irremediavelmente mal-educado, independente do seu grau de instrução.

PRINCÍPIO 7

- SEJA, PORTANTO, UM BOM OUVINTE, INCENTIVE OS OUTROS A FALAREM SOBRE ELES MESMOS. DESPERTE O INTERESSE DO OUTRO

Todos os que foram hóspedes de Theodore Roosevelt, presidente dos Estados Unidos (1901-1909), ficaram espantados com a extensão e a diversidade dos seus conhecimentos. Fosse um vaqueiro ou um domador de cavalos, um político de Nova York ou diplomata, Roosevelt sabia o que lhe dizer.

E como fazia isto?

A resposta é simples.

Todas as vezes que Roosevelt esperava um visitante, passava acordado até tarde na véspera, lendo sobre o assunto que sabia interessar particularmente ao seu hóspede. Porque Roosevelt sabia como todos os líderes, aliás, que a estrada real para o coração de um homem é falar-lhe sobre as coisas que ele mais estima.

O genial William Lyon Phelps, ensaísta e outrora professor de literatura na Universidade de Yale, U.S.A., cedo aprendeu esta lição na vida.

— Quando eu tinha oito anos de idade, dizia ele, e estava passando um fim de semana em visita a minha tia Libby Linsley em sua casa, em Stratford, no Housatonic, certa noite chegou um homem de meia-idade que, depois de uma polida troca de amabilidades com minha tia, concentrou sua atenção em mim.

Naquele tempo, eu andava muito entusiasmado com barcos, e o visitante discutiu o assunto de tal modo que me deu a impressão de estar particularmente interessado nele. Depois que saiu, falei dele com entusiasmo. Que homem!

Minha tia informou-me então que ele era um advogado em Nova York; que não entendia coisa alguma sobre barcos nem tinha o menor interesse no assunto.

— Mas então, por que falou todo o tempo sobre barcos? — perguntei a minha tia.

— Porque ele é um cavalheiro, disse-me ela. Percebeu que você estava interessado em barcos e falou sobre coisas que lhe interessavam e lhe causavam prazer. Fez-se agradável!

William Lyon Phelps acrescenta: "Nunca esqueci a observação de minha tia".

Edward L. Chalif, um homem dedicado ao trabalho dos Escoteiros, um dia viu que necessitava de um favor. Responsável por um grande acampamento de escoteiros, havia marcado para breve, na Europa, um evento para os seus meninos e precisava que o presidente de uma das maiores corporações na América pagasse as despesas de viagem de um dos seus rapazes.

Ouvi, justamente antes de ir ver este homem, que ele assinara um cheque de um milhão de dólares, que depois fora cancelado, mas que ele ainda o tinha consigo. Assim, a primeira coisa que fez ao entrar no seu gabinete, depois de cumprimentá-lo, foi pedir para ver o cheque.

Um cheque de um milhão de dólares!

Disse-lhe que nunca tivera notícia de um cheque desse valor, e que eu queria dizer aos meus escoteiros que tinha visto um cheque de um milhão de dólares. Com satisfação mostrou-me o cheque; admirei-o e pedi-lhe para contar-me tudo sobre como foi ele assinado.

Você, caro leitor, notou que o Sr. Chalif começou falando sobre outro assunto, em vez dos escoteiros ou sobre o acampamento na Europa ou sobre o que ele queria. Percebeu? Falou sobre coisas que interessavam ao outro homem.

Eis agora o resultado:

O homem que eu estava visitando disse então: Oh! Mas o que desejava o senhor de mim com a sua visita?

Expliquei, então, minha missão!

Com grande surpresa para mim, continua o Sr. Chalif, não somente concedeu o que eu pedia, mas muito mais. Pedi-lhe que custeasse a ida de um rapaz à Europa, e ele mandou cinco rapazes além de mim, deu-me uma carta de crédito de mil dólares e disse que podíamos permanecer na Europa sete semanas. Deu-me ainda cartas de apresentação para os diretores das suas filiais, colocando-os às nossas ordens. Ele mesmo encontrou-nos em Paris e mostrou-nos a cidade.

Desde então, tem dado trabalho a alguns dos rapazes cujos pais estão desempregados; é ainda um dedicado nas realizações do nosso grupo.

Sei, entretanto, que o fato de ter encontrado a coisa em que ele se achava interessado, despertou seu entusiasmo no princípio e era do que eu precisava.

O Sr. Duvernoy procurava vender pão a um certo hotel de Nova York. Procurou o administrador quase semanalmente, durante quatro anos. Esteve em algumas reuniões sociais também frequentadas pelo administrador. Chegou mesmo a tomar um apartamento no hotel e lá residir com o fito de conseguir fazer o negócio. Mas tudo em vão.

Foi então, disse o Sr. Duvernoy, depois de estar estudando as relações humanas, que resolveu mudar a tática.

Decidiu procurar o que interessava àquele homem, o que podia despertar o seu entusiasmo.

Descobriu, então, que ele pertencia a uma sociedade de hoteleiros, denominada Hotel Greeters of America.

Além de fazer parte desta, seu contagiante entusiasmo o levou ao posto de presidente da referida organização e presidente da International Greeters. Independente de onde se realizavam as convenções, ele comparecia!

Assim, quando o vi no dia seguinte, comecei a falar sobre a Greeters.

Que resposta consegui! Que resposta!

Conversou comigo durante meia hora sobre a Greeters e suas palavras vibravam de entusiasmo.

O Sr. Duvernoy pôde compreender que essa sociedade era o seu hobby, a paixão de sua vida.

Antes de deixar o escritório, ele me vendeu um título de membro da sua organização. Nesse ínterim, nada disse sobre pão. Mas alguns dias mais tarde, um empregado do hotel telefonou-nos para mandar levar algumas amostras e respectivos preços.

"Eu desconheço o que o senhor fez com o velho", disse-lhe o empregado, "mas o homem está mesmo caído pelo senhor."

Pense, raciocine sobre isto, caro leitor!

O Sr. Duvernoy esteve martelando aquele homem na cabeça durante quatro anos, procurando conseguir sua preferência e ainda continuaria a martelá-lo na impossibilidade de encontrar o que lhe interessava e de que gostava de falar.

Edward E. Harriman, de Hagerstown, Maryland, escolheu viver no belo Cumberland Valley, de Maryland, depois de completar seu serviço militar.

Lamentavelmente, naquela época, havia poucos empregos na região. Uma pequena pesquisa desvendou o fato de que algumas companhias da região pertenciam e eram controladas por um incomum homem de negócios, R. J. Funkhouser, cuja ascensão, da pobreza para a riqueza, intrigava o Sr. Harriman.

Entretanto, era conhecido por ser inacessível a quem quer que o procurasse solicitando emprego.

O Sr. Harriman descobriu, conversando com diversas pessoas, que o maior interesse dele se apoiava no impulso para obter poder e todo o dinheiro do mundo. Uma vez que evitava contatar pessoas como eu, para isso utilizando uma dedicada e muito séria secretária.

Estudei os interesses dela bem como seus objetivos e só então fiz uma visita marcada com antecedência.

Ela era, há quinze anos, o satélite que orbitava o Sr. Funkhouser.

Quando lhe disse que tinha uma proposta a fazer a ele, a qual lhe traria mais sucesso político e financeiro, a secretária entusiasmou-se. Conversei também a respeito da sua participação construtiva no sucesso que ele vinha alcançando.

**Faça o outro se sentir
importante**



Após essa conversa, marcou-me uma entrevista com o Sr. Funkhouser. Adentrei o imenso e impressionante escritório, decidido a protelar o pedido de emprego inicialmente. Ele estava sentado atrás de uma enorme escrivaninha entalhada e sua voz ecoou como um trovão:

— De que se trata, meu jovem?

Eu disse: "Sr. Funkhouser, acredito poder fazê-lo ganhar muito dinheiro". Imediatamente ele se levantou da cadeira e convidou-me para sentar numa das imponentes cadeiras de couro. Enumerei minhas ideias e os requisitos que tinha para realizar essa ideia, bem como de que maneira elas poderiam contribuir para o seu sucesso pessoal e do seu negócio.

R. J., como ele ficou conhecido por mim, contratou-me no mesmo instante, e por mais de vinte anos ampliei os seus empreendimentos e, juntos, prosperamos.

PRINCÍPIO 8

FALE SOBRE ASSUNTOS QUE INTERESSEM À OUTRA PESSOA. FAÇA O OUTRO SE SENTIR IMPORTANTE

Estava eu na fila, relata Dale Carnegie, esperando para registrar uma carta na agência do Correio, na rua 33, esquina da Oitava Avenida, em Nova York, USA.

Fácil foi perceber que o funcionário do registro estava fatigado com o seu trabalho, pesando envelopes, entregando selos, dando troco, assinando recibos, a mesma monótona amolação de anos seguidos.

Assim, comprometi-me a experimentar fazer aquele rapaz gostar de mim.

Obviamente, para fazê-lo gostar de mim, devia dizer alguma coisa boa sobre ele.

Perguntei-me então se havia algo sobre ele que eu pudesse admirar com sinceridade. Eis uma pergunta normalmente difícil de responder quando se trata de estranhos, mas, neste caso, foi fácil. Instantaneamente vi alguma coisa que admirei.

Enquanto pesava meu envelope, falei com entusiasmo que certamente eu desejaria ter a sua cabeleira.

O rapaz levantou a vista, meio assustado, sua fisionomia irradiou sorrisos. "Oh! Ela já foi melhor no passado", disse modestamente.

Assegurei-lhe que continuava magnífica.

Ficou imensamente satisfeito. Demoramo-nos numa pequena e agradável conversação e a última coisa que ele me disse foi: "Muitas pessoas têm admirado meus cabelos".

Aposto como aquele rapaz saiu para almoçar, andando à vontade e, que quando foi para casa, à noite, contou tudo à esposa. Aposto como se olhou ao espelho e disse: "É uma bela cabeleira".

Certa feita, Dale Carnegie narrou este caso em público, e um homem perguntou-lhe depois:

"Que queria o senhor conseguir dele?"

O que eu estava procurando conseguir dele!

Se fôssemos tão desprezivelmente egoístas, que não pudéssemos irradiar uma pequena felicidade e ensejar uma parcela de apreciação sincera, sem procurar obter alguma coisa de outra pessoa como recompensa, se nossas almas não são maiores do que as dos maus maridos, encontrar-nos-emos diante do fracasso, que tão justamente merecemos.

Oh, sim, eu queria alguma coisa daquele rapaz.

Queria alguma coisa que não tinha preço.

E consegui!

Consegui a satisfação de fazer alguma coisa por ele, disse Dale Carnegie, sem que ele necessitasse fazer alguma coisa por mim como retribuição; o que significa um sentimento que crescerá e ecoará na memória dele mesmo, muito tempo depois de passado o incidente.

Há uma lei da conduta humana da máxima importância a ser conhecida e seguida: Se obedecermos a essa lei, quase nunca teremos preocupações! De fato, diz Dale Carnegie, tal lei, sendo seguida, nos ensinará um número sem conta de amigos e constante felicidade.

Diz ela:

"O mais profundo princípio na natureza humana é o desejo de ser apreciado".

Filósofos têm andado pesquisando sobre as regras das relações humanas por milhares de anos e, de toda essa pesquisa, apenas se desenvolveu um único preceito, o qual não é novo, é velho como a História.

Zoroastro o ensinou aos seus adoradores do fogo, na Pérsia, 3 mil anos atrás. Confúcio pregou-o na China há 24 séculos. Lao-Tsé, o fundador do Taoísmo, ensinou-o aos seus discípulos no Vale do Han. Buda pregou-o no Ganges Sagrado 500 anos antes de Cristo. Os livros sagrados do Hinduísmo ensinaram-no mil anos antes. Jesus ensinou-o entre as montanhas de pedra da Judeia há 20 séculos passados, resumindo em um pensamento, provavelmente, o mais importante preceito no mundo:

"Faça aos outros o que quer que os outros lhe façam".

Este é um dos princípios básicos do nosso Espiritualismo Racional e Científico Cristão. Plantando o bem, o bem colheremos. De uma palavra amiga, um bom conselho, um exemplo adequado, nos traz de volta a boa impressão, a satisfação e a felicidade provocada a terceiros, assim como o contrário!

Se você, caro leitor, deseja a aprovação de todos aqueles com quem está em contato, deseja uma sincera apreciação, obedeça, portanto, à regra de ouro e, demos aos outros o que queremos que os outros nos deem.

Como? Quando? Onde?

A resposta é: todas as vezes, em toda a parte.

A vida de muitas pessoas provavelmente mudaria, se alguém as fizesse sentirem-se importantes.

A verdade crua é que quase toda pessoa que você encontra se julga superior a você em algum ponto, e um caminho seguro para tocar-lhe a alma é fazê-la compreender, de uma maneira sutil, que você reconhece a importância dela no seu pequeno mundo e o faz sinceramente.

Dale Carnegie traz mais uma pequena história, de um de seus alunos, um certo promotor de Connecticut, cujo nome será omitido a pedido. Chamá-lo-emos de Sr. R. Pouco depois de entrar para o curso, dirigiu-se de automóvel para Long Island com a esposa em visita a alguns parentes dela.

Esta o deixou conversando com uma sua velha tia e foi sozinha visitar alguns parentes mais jovens.

Como devia o Sr. R. fazer uma exposição profissional de como aplicou os princípios da apreciação, imaginou que devia começar pela velha tia.

Assim, olhou em volta da casa para ver o que podia admirar com sinceridade.

Disse então à velha tia: "Esta casa foi construída ainda no século XIX?", perguntou!

"Sim", respondeu a tia, "foi esse precisamente o século em que foi construída."

"Ela me recorda a casa onde nasci", acrescentou ele.

"É bonita. Bem construída. Espaçosa. A senhora sabe que hoje não se constroem mais casas assim?"

"Você tem razão", concordou a velha senhora.

"Os jovens dos nossos dias fazem questão de outras coisas. Todos eles querem apenas pequenos apartamentos e eletrodomésticos, indo depois passear nos seus automóveis."

"Esta é uma casa de sonhos", continuou num tom vibrante, evocando suas mais caras recordações.

"Esta casa foi construída com amor. Meu marido e eu sonhamos com ela por 4 anos, antes de construí-la. Dispensamos arquiteto. Nós mesmos a planejamos."

Mostrou-lhe então toda a casa e ele expressou sua sincera admiração pelos lindos tesouros que ela adquirira durante suas viagens e que sempre amara, tais como: pesados xales, um velho jogo de chá inglês, vasos de porcelana chineses, camas e cadeiras da França, quadros italianos e cortinados de seda que pertenceram a um castelo francês.

"Depois de mostrar-me inteiramente a casa", disse o Sr. R., "levou-me para ver a garagem. Lá, sobre caixões, estava um automóvel Packard, quase novo, uma verdadeira joia!"

— Meu marido comprou aquele carro pouco antes de falecer — disse suavemente.

— Depois da sua morte, nunca andei nele. Você aprecia coisas belas, e por isso lhe darei esse carro.

— Como, minha tia! A senhora me confunde.

— Aprecio a sua generosidade naturalmente, mas não posso aceitá-lo. Nem mesmo sou seu parente direto. Tenho um carro novo e a senhora tem muitos parentes que gostariam de possuir um Packard.

— Parentes! — exclamou. — Sim, tenho parentes que estão esperando a minha morte para poder usar o meu carro. Mas eles serão frustrados!

— Se a senhora não quer dar o carro a eles, poderá facilmente vendê-lo — sugeri.

— Vendê-lo! — exclamou. — Pensa que eu poderia vender este carro? Que eu suportaria ver estranhos indo para cima e para baixo pelas ruas nesse carro? No carro que meu marido comprou para mim? Nem em sonhos penso em vendê-lo. Vou dar-lhe o automóvel. Você sabe apreciar coisas belas.

Esta velha senhora, isolada num casarão, com seus pesados xales, suas antiguidades francesas e suas memórias, estava morrendo à míngua de um pequeno reconhecimento. Ela fora bonita e jovem. Construía uma casa com amor e colecionara objetos de toda a Europa para torná-la mais linda.

Agora, ansiava por conforto humano, uma pequena apreciação verdadeira, e ninguém lhe dava nada disto.

Quando encontrou o que desejava, como um oásis em pleno deserto, sua gratidão não podia expressar-se de outra maneira que não fosse oferecendo de presente o automóvel.

Cláudio Santos, proprietário de um restaurante em Santos, estado de São Paulo, utilizou esse princípio e poupou o seu negócio e evitou que uma empregada chave pedisse demissão. Tratava-se de uma senhora que estava na casa há quinze anos e constituía o laço vital entre o Sr. Cláudio e as vinte e uma pessoas que formavam o quadro de funcionários.

Ele ficou chocado ao receber a carta registrada enviada por ela na qual pedia a sua demissão.

O Sr. Cláudio relatou: "Fiquei extremamente surpreso e ainda mais desapontado porque sempre a tratei com justiça, receptivo mesmo às suas necessidades. Principalmente considerando o fato de que também éramos amigos. Talvez por isso eu tivesse chegado a exigir dela muito mais que dos demais empregados".

Relutei, naturalmente, em aceitar a demissão dela sem qualquer justificativa. Chamei-a particularmente e disse:

— Paulinha, você deve compreender que não posso aceitar seu pedido. Você significa muito para mim e para esta pequena empresa. Você é tão importante para o sucesso deste restaurante quanto eu próprio.

Estas afirmações foram repetidas diante de todos os funcionários.

Para a comunhão de pontos de vista



Paulinha retirou o pedido e hoje posso confiar nela como nunca antes o fizera.

Frequentemente reforço essa minha atitude, elogiando-a pelo que faz e mostrando-lhe quanto ela é importante para mim e para o restaurante.

"Fale, caro leitor, com as pessoas, a respeito delas mesmas e elas o ouvirão por muitas horas."

PRINCÍPIO 9

FAÇA A OUTRA PESSOA SENTIR-SE IMPORTANTE, DE MANEIRA SINCERA.

PARA A COMUNHÃO DE PONTOS DE VISTA

Caro leitor, neste capítulo serão fornecidos conselhos preciosos a você que, uma vez aceitos, internalizados e reproduzidos, ajudá-lo-ão muito.

Pode ter certeza de que tanto você como eu nunca conseguiremos vencer uma discussão! Nove vezes em dez, uma discussão termina com cada um dos contestantes convencido mais firmemente do que nunca de que está absolutamente certo.

É impossível vencer uma discussão. Porque ao se perder, perdeu mesmo, e ganhando também se perde. Sabe por quê?

Suponha que triunfou sobre um outro homem e arrasou seus argumentos, cheios de pontos fracos, provando que ele estava errado.

Que acontece?

Você fê-lo sentir-se inferior. Você lhe feriu o amor-próprio.

Ficará certamente ressentido.

E "uma pessoa convencida contra a vontade, conserva sempre a opinião anterior".

Para ilustrar: Tempos atrás, um agressivo senhor de nome Armando tinha pouca educação, e como gostava de uma rusga! Exercera a profissão de motorista de coletivos e procurava sem muito êxito aliás, na nova profissão, vender automóveis e caminhões usados.

É fato de que ele continuamente entrava em discussões, pondo-se em campo oposto às pessoas com as quais estava procurando fazer negócios.

Se o freguês dizia alguma coisa desfavorável sobre os veículos que estava vendendo, fazia o Sr. Armando ficar colérico, discutindo imediatamente com ele.

Vencera uma porção de discussões naqueles dias. Muitas vezes, saía do escritório de um possível comprador, repetindo: "Disse alguma coisa a este sujeito".

Dizia sempre alguma coisa, por certo, mas sem vender coisa alguma.

Tecnicamente, num caso destes, o empenho deve ser o treinamento para se refrear a linguagem, evitando-se lutas verbais.

Essa é uma situação em que o método de vida proposto pelo nosso grupo torna-se muito eficiente.

Nesta doutrina espiritualista, percebemos a importância de conectarmo-nos mentalmente às boas fontes, bebendo os fluidos benéficos do Universo Superior, procurando espalhar o Bem por onde quer que estejamos, jamais discutindo.

Nas nossas práticas, propomos ao sujeito, iniciar o dia fazendo a prática de Higiene Mental e participar da reunião de trabalho diária, das 7h30min às 8h10min, higienizando a mente dos maus pensamentos.

O adepto desta prática sente o bem-estar e o incentivo necessários, para que tenha um dia de trabalho proveitoso, conservando por mais tempo a serenidade otimista obtida e tão necessária nos contatos entre pessoas, desde a primeira hora do dia.

O Sr. Pereira tornou-se um dos mais destacados vendedores de uma determinada marca nova de caminhões, aqui no Brasil.

Como conseguiu isto? De seu próprio relato...

"Se entro agora no escritório de um transportador e ele diz: O quê?

Um caminhão destes! São ruins! Não quero nem de graça.

Vou comprar um caminhão Mercedes.

Digo agora: Tem razão.

O Mercedes é um bom caminhão.

Se comprar um Mercedes acertará também.

São caminhões muito bons e vendidos por gente boa, também.

E...

O comprador fica desarmado.

Acaba o lugar para discussão."

Se diz que o Mercedes é melhor e eu afirmo que tem razão, ele é obrigado a parar. Nem precisará passar o tempo todo dizendo é melhor, quando eu já concordei com ele. Retiramos então o assunto do Mercedes da pauta e começamos a falar das qualidades do caminhão que eu vendo.

Houve um tempo em que um caso como este, diz o Sr. Pereira, me tornava escarlate, rubro e laranja. Eu iniciaria uma discussão contra o Mercedes e, quanto mais eu discutisse contra ele, mais o comprador discutiria a favor dele, e cada argumento dele favorável ao Mercedes era um passo a mais para vender a si mesmo um produto do meu competidor.

Quando agora olho para trás, continua o Sr. Pereira, espanto-me como já pude vender alguma coisa. Perdi anos de vida brigando e discutindo.

Agora tenho a boca fechada para discussões. E isto vale muito.

Como o sábio Benjamin Franklin costumava dizer:

"Quando você discute, inflama-se e se contradiz; pode, algumas vezes, conseguir uma vitória; mas será uma vitória sem proveito porque nunca contará com a boa vontade do seu oponente".

Assim, lembre-se sempre disto:

"Qual a vitória que mais lhe agradará alcançar: acadêmica, teatral ou a da boa vontade de um homem? Você raramente pode obter duas."

Outra pequena história, contada por Dale Carnegie:

Certa noite, tomava parte num banquete dado em homenagem a uma figura ilustre. Durante o evento, um homem que estava sentado a meu lado contou um caso que girava em torno da seguinte afirmativa: "Há uma divindade que protege nossos objetivos, traçando-os como os desejamos".

Este senhor mencionou que tal frase era da Bíblia. Enganara-se. Eu sabia disto. Sabia e com toda a certeza. Sem a menor dúvida a esse respeito.

E assim, para conseguir um ar de importância e demonstrar minha superioridade, tornei-me um inoportuno e intrometido, encarregando-me de corrigi-lo.

Armou suas baterias contra mim, obviamente.

Quê? De Shakespeare? Impossível! Absurdo! Esta frase era da Bíblia. E ele a conhecia.

O homem que narrava o caso estava sentado à minha direita, e o Sr. Frank Gammond, meu velho amigo, à minha esquerda.

O Sr. Gammond havia dedicado anos ao estudo de Shakespeare. Assim, o narrador e eu concordamos em submeter a questão ao Sr. Gammond. Este escutou, cutucou-me por baixo da mesa e disse: "Dale, você está errado. O cavalheiro tem razão, a frase é da Bíblia".

De volta para casa, disse ao Sr. Gammond:

"Frank, eu sei que a frase é de Shakespeare".

"Sim, naturalmente", respondeu. "Hamlet, ato V, cena 2."

Mas nós éramos convidados numa ocasião festiva, meu caro Dale.

Por que provar a um homem que ele estava errado?

Isso iria fazer com que ele gostasse de você?

Evitamos, assim, que ele ficasse envergonhado.

Não pediu sua opinião.

Não a queria.

Por que discutir com ele?

Evite sempre um ângulo agudo.

O homem que me disse isso, declarou Dale Carnegie, ensinou-me uma lição inesquecível. Eu tinha embaraçado aquele contador de histórias, como também quase o fizera com o meu amigo. Teria sido muito melhor se eu evitasse minha argumentação e ficasse quieto!

Você pode estar certo, morrer certo, como se apressou a provar no correr da discussão, mas estará tão longe de mudar o pensamento do outro homem que provavelmente ficará tão fútil como se estivesse errado.

Sempre que se configurar para você uma situação desarmônica com o outro:

* Acolha a divergência. Talvez esse desacordo seja sua oportunidade de se corrigir, antes de cometer um erro grave;

* Desconfie de sua primeira impressão instintiva. Nossa primeira reação espontânea, numa situação desagradável, é de nos colocarmos na defensiva;

- * Seja cuidadoso. Mantenha a calma e preste atenção à sua primeira reação;
- * Controle seus impulsos.

Lembre-se de que você pode medir a grandeza de uma pessoa por aquilo que a deixa irritada.

- * Ouça em primeiro lugar;
- * Dê ao outro a oportunidade de falar;
- * Deixe-o terminar o que têm a dizer, sem resistir, nem defender-se ou debater. Essa atitude apenas levanta barreiras;
- * Procure construir pontes que conduzam à compreensão;
- * Evite barreiras altas de desentendimento, procurando sempre áreas de concordância;
- * Depois de ter ouvido o que o outro tem a dizer, reflita sobre os pontos e as áreas com os quais você concorda. É uma questão de postura mental apenas;
- * Seja honesto. Procure áreas nas quais poderá admitir que errou e o confesse;
- * Peça desculpas por seus erros. Esta atitude ajudará a desarmar seus adversários e reduzir suas defesas;
- * Comprometa-se a pensar sobre as ideias dele e as estude cuidadosamente. Seja sincero. O outro pode estar certo;
- * Nesse estágio é bastante fácil concordar em pensar sobre os pontos colocados por ele, mais fácil do que adiantar-se apressadamente e colocar-se numa situação que propiciará aos seus oponentes dizerem: "Tentamos dizer-lhe isso, mas você não nos quis ouvir";
- * Agradeça sinceramente aos seus adversários pelo interesse que eles demonstram;

* A pessoa que discorda de você está interessada nas mesmas questões que você. Pense nela como alguém que realmente quer ajudá-lo e conseguirá facilmente transformar seus adversários em amigos;

* Adie a ação para dar tempo a ambas as partes de repensar o problema;

* Sugira que se realize um novo encontro mais tarde, ou no dia seguinte, quando então os fatos poderão ser levantados para sustentar as opiniões;

Ao preparar-se para esse encontro, pergunte a si mesmo algumas questões decisivas:

* O outro pode estar certo? Ou parcialmente certo?

* Existe alguma verdade ou valor na posição ou no argumento que adota?

* Minha reação é adequada para resolver o problema, ou apenas resultará em frustração?

* Esta forma de reagir fará meu adversário recuar, ou se aproximar de mim? Ajudará a aumentar a estima que tem por mim?

* Ganharei ou perderei?

* Que preço pagarei, caso venha a ganhar?

* Se eu descansar em relação a isso, a divergência desaparecerá?

* Será essa situação difícil uma ocasião favorável para mim?

Quando uma pessoa vocifera, a outra deve apenas ouvir, porque quando as duas vociferam, acaba a comunicação, apenas ruído e más vibrações.



**Evitar
inimizades**

PRINCÍPIO 10

O MELHOR MEIO DE VENCER UMA DISCUSSÃO É EVITÁ-LA. EVITAR INIMIZADES

Você e eu, caro leitor, podemos dizer a um homem que ele está errado por meio de um olhar, um gesto, uma entonação, como também por meio de palavras, porém, se lhe disser que ele está errado, pensa que o levará a concordar com você?

Nunca!

Pois você desferiu um golpe direto contra sua inteligência, contra seu julgamento, contra seu orgulho e seu amor-próprio.

Isto fará apenas com que ele deseje revidar e dificulte muito a sua mudança de ideia. Você, então, poderá atacá-lo com toda a lógica de um Platão ou de um Immanuel Kant, porém manterá a opinião dele, pois você lhe feriu a sensibilidade.

Portanto, nunca comece dizendo: "Vou provar isto ou aquilo".

Isto é ruim. Equivale a dizer: "Sou mais inteligente que você. Vou dizer-lhe uma coisa ou duas e mudar a sua opinião".

Isto é um desafio. Gera oposição e faz com que o ouvinte sinta vontade de discutir com você, mesmo antes de começar.

É muito difícil, mesmo sob as melhores condições, modificar as ideias das outras pessoas. Assim, por que tornar ainda mais difícil a missão? Por que procurar desvantagens para si? Se desejar provar alguma coisa, faça com que ninguém se aperceba disto. Faça-o tão sutilmente, com tamanha habilidade, que ninguém note o que você está fazendo.

Há mais de quatro séculos, Galileu disse:

"É impossível ensinar alguma coisa a uma pessoa; apenas ajudar a encontrá-la dentro de si mesma".

Se um homem faz uma afirmativa que você julga errada, sim, mesmo que você saiba que está errada, é muito melhor começar dizendo: "Bem, agora veja! Penso de outra maneira, mas posso estar errado. E frequentemente estou enganado. E se eu estou errado, quero corrigir-me. Vamos examinar os fatos?"

Há uma característica muito positiva em frases como esta: "Posso estar errado. E frequentemente estou. Vamos examinar os fatos".

Você e eu nunca teremos aborrecimentos, admitindo que podemos estar errados. E isto evitará todas as discussões, fazendo com que o outro companheiro se torne tão inteligente, tão claro e tão sensato como o foi você. Fará com que ele também queira admitir que pode estar errado.

Poucas pessoas são lógicas. Em sua maior parte são prevenidos e sectários, sendo prejudicados por noções preconcebidas, pelo ciúme, pela suspeita, pelo receio, pela inveja e pelo orgulho. E a maioria dos cidadãos não quer mudar suas ideias.

O Espiritualismo Racional e Científico Cristão enfatiza a importância de o ser humano estar atento ao desenvolvimento da espiritualidade, ou seja, gerar atitudes em que todos os envolvidos ganhem, dando a devida importância ao uso cada vez maior do raciocínio e lógica para o Bem comum, geral, pois as atividades cotidianas, inerentes à vida material, tendem a sobrepujar a vida espiritual, sempre com consequências desagradáveis.

Muitas vezes sentimos que mudamos de ideia sem qualquer resistência ou grande emoção, porém, caso nos digam que estamos errados, podemos nos magoar com tal imputação e endurecemos nossos padrões e convicções.

O ser humano costuma ser negligente na formação das suas crenças, mas note como enchemo-nos de uma ilícita paixão por elas, quando alguém se propõe roubá-las de nossa companhia.

É óbvio declarar que não são as ideias que são caras, mas a nossa vaidade que está ameaçada, embora teimemos em dizer que não alimentamos tal tipo de sentimento.

O ser humano gosta de manter-se acreditando no que se acostumou a aceitar como verdade. Parcela considerável dos nossos chamados raciocínios consiste no encontro de argumentos para continuar acreditando no que já acreditamos.

Um certo general, em determinada ocasião, falou com o presidente de seu país nos termos mais entusiasmados, sobre um certo oficial a seu comando.

Um outro oficial em serviço ficou espantado.

"General", disse ele, "o senhor ignora que o homem de quem fala com tanto entusiasmo é um dos seus maiores críticos e que jamais perde uma oportunidade para atacá-lo?"

"Sei disso", replicou o general, "mas o presidente pediu-me que opinasse sobre ele, em vez de pedir a opinião dele sobre mim."

Muitas vezes sentimos que mudamos de ideia sem qualquer resistência ou grande emoção, porém, caso nos digam que estamos errados, podemos nos magoar com tal imputação e endurecemos nossos padrões e convicções.

O ser humano costuma ser negligente na formação das suas crenças, mas note como enchemo-nos de uma ilícita paixão por elas, quando alguém se propõe roubá-las de nossa companhia.

É óbvio declarar que não são as ideias que são caras, mas a nossa vaidade que está ameaçada, embora teimemos em dizer que não alimentamos tal tipo de sentimento.

O ser humano gosta de manter-se acreditando no que se acostumou a aceitar como verdade. Parcela considerável dos nossos chamados raciocínios consiste no encontro de argumentos para continuar acreditando no que já acreditamos.

Um certo general, em determinada ocasião, falou com o presidente de seu país nos termos mais entusiasmados, sobre um certo oficial a seu comando.

Um outro oficial em serviço ficou espantado.

"General", disse ele, "o senhor ignora que o homem de quem fala com tanto entusiasmo é um dos seus maiores críticos e que jamais perde uma oportunidade para atacá-lo?"

"Sei disso", replicou o general, "mas o presidente pediu-me que opinasse sobre ele, em vez de pedir a opinião dele sobre mim."

Diga sobre si mesmo todas as coisas que você sabe estar o outro pensando, querendo ou pretendendo dizer, preferencialmente, diga-as antes que ele tenha uma oportunidade para dizê-las.

As possibilidades são enormes de a outra pessoa tomar, então, uma atitude generosa, de perdão, reduzindo o seu erro ao mínimo!

Bem próximo da casa de final de semana de um parente, em um condomínio fechado, havia um trecho de mata, onde o emaranhado das pitangueiras formava um belo conjunto com as demais plantas, onde os pequenos animaizinhos faziam ninhos e criavam seus filhotes e onde o capim parecia grama de tão liso. Um belo e sossegado bosque!

Frequentemente, eu passeava nesse bosque com Totó, o pequeno cão da raça beagle. Era um animal muito manso, um pequeno cão, incapaz de qualquer mal e, como raramente encontrávamos alguém no parque, costumava deixar que Totó andasse solto, sem mordaça e sem coleira, contrariando as regras do condomínio.

Um belo sábado, encontramos-nos lá com um guarda do condomínio, um tal que andava procurando ocasião de dar uma demonstração de sua autoridade.

"Como é que o senhor deixa o cachorro solto, correndo no parque, sem coleira e sem mordaça?", censurou-me. "Não sabe que isto é contra as normas do condomínio?"

"Sim, eu sei", respondi brandamente, "mas não pensei que pudesse haver qualquer inconveniente aqui".

"O senhor não pensou", repetiu. "Este cachorro podia morder uma criança!"

"Desta vez, vou deixá-lo em paz, mas se encontrar o cachorro outra vez aqui sem mordação e sem coleira, o senhor receberá uma multa do condomínio."

Modestamente, prometi obedecer. E, na verdade, obedeci, por algumas vezes. Mas Totó detestava andar de mordação, eu também evitava ao máximo andar com ele desta forma. Assim, uma tarde de sábado, algumas semanas depois, resolvemos nos arriscar.

Tudo corria às mil maravilhas quando sucedeu o imprevisto. Totó e eu corríamos para o cimo do morro e lá, subitamente, para espanto meu, vi a majestade da lei, passeando em seu pequeno veículo de ronda, um quadriciclo elétrico. Totó ia na frente dirigindo-se diretamente para o guarda.

Fui pego em flagrante. Sabia disto. Resolvi me adiantar ao guarda e comecei a falar. Fui mais ligeiro que ele. Disse:

"Seu guarda, fui pego em falta. Sou culpado. Sem desculpas nem justificativas. O senhor me advertiu da outra vez, mês passado, de que se eu trouxesse este cachorro aqui outra vez, sem mordação e sem coleira, seria multado".

"Bem", agora começou o guarda num tom delicado. "Sei que é uma tentação deixar um cachorrinho como este correr aqui quando não há ninguém no parque."

Certo que é uma tentação, mas uma tentação que fere a lei do condomínio, repliquei.

"Bem, mas um cachorrinho como este não vai fazer mal a ninguém", redarguiu o guarda.

"Mas pode morder alguém", retruquei.

"Ora, penso que o senhor está levando a coisa muito a sério. Vou ensinar-lhe o que deve fazer. Deixe-o correr lá no alto do morro onde não posso vê-lo e esqueceremos tudo isto".

O guarda, ser humano, queria sentir-se importante; assim, quando comecei a condenar-me, o único meio pelo qual ele podia alimentar sua vaidade era tomar uma atitude magnânima mostrando-se clemente.

Suponha, caro leitor, porém, que eu tivesse procurado defender-me...

Bem, você já teve alguma vez uma discussão com um guarda?

Em vez de discutir, confessei que ele estava absolutamente certo e eu absolutamente errado; confessei isto imediatamente de modo claro e com entusiasmo. O caso terminou de uma maneira engraçada, pois eu tomei o seu papel e ele tomou o meu. Dificilmente alguém teria sido mais gentil que esse guarda, que apenas algumas semanas antes me havia ameaçado com os castigos da lei condominial.

Existe um certo grau de satisfação em ter a coragem de admitir o próprio erro, além de aliviar a sensação de culpa e a atitude de defesa, como também, com frequência, ajuda a resolver o problema criado pelo erro.

Qualquer um pode procurar justificar as suas faltas, e muitos loucos o fazem, porém, reconhecer seus próprios erros, o que é muito raro, dá uma auréola de nobreza e exaltação ao outro envolvido.

Um determinado autor, colunista famoso e dos mais originais que já agitaram a imprensa várias vezes, através das suas sentenças ferinas, despertou pesados ressentimentos. Mas com a sua habilidade no lidar com as pessoas, frequentemente transformava inimigos em amigos.

Quando um leitor irritado lhe escrevia, para dizer que discordava com tal trecho dum artigo e terminava chamando-o disto e daquilo, ele costumava responder mais ou menos assim:

"Caro leitor, voltei a pensar sobre tal assunto e eu mesmo estou incerto com relação às minhas afirmações. Nem tudo que escrevi ontem significa hoje a mesma coisa para mim. Tive muito prazer em saber o que o senhor pensa a respeito. Na próxima vez que estiver aqui por perto, venha visitar-me e discutiremos o assunto à vontade. Apesar dos muitos quilômetros de distância que nos separam, aqui vai um aperto de mão. Eu sou sinceramente seu.

Sr.

Que poderia você dizer, caro leitor, a um homem que o tratou de tal forma?

Lembrem-se, quando estivermos com a razão, procuremos convencer os outros aos poucos e com toda a habilidade, conquistando-os assim para o nosso modo de pensar, e quando estivermos errados e isso acontecerá surpreendentemente muitas vezes, se nos julgarmos com honestidade, reconheçamos nossos erros sem demora e com entusiasmo.

Tal técnica produzirá resultados surpreendentes. Acredite, é muito mais interessante, sob certas circunstâncias, do que ficar tentando justificar os seus erros.

**Inicie suas intervenções
amistosamente**



Lembre-se do provérbio: "Pela luta você jamais obterá bastante, mas pela condescendência conseguirá sempre mais do que espera".

PRINCÍPIO 12

- SE ERRAR, RECONHEÇA O ERRO IMEDIATAMENTE E COM ÊNFASE.

INICIE SUAS INTERVENÇÕES AMISTOSAMENTE

Se você perder a calma e vociferar a alguém uma ou duas coisas, terá uma excelente oportunidade para descarregar suas queixas. E o que costuma acontecer com a outra pessoa? Participará do seu prazer? Sua atitude e suas expressões hostis farão com que ela concorde com você?

"Se você vier para mim com os punhos cerrados", disse Woodrow Wilson (13), "penso que posso prometer-lhe que os meus serão cerrados tão depressa quanto os seus; porém, se você vier ao meu encontro e disser: 'Vamos sentar e aconselhar-nos mutuamente e, se tivermos diferenças entre nós, procuraremos as causas', por certo veremos que estamos mais próximos um do outro, que os pontos em que diferimos são poucos e muitos os em que estamos de acordo, e que se tivermos paciência e cordialidade, além do desejo de sermos unidos, seremos unidos".

Se a alma de um homem está inflamada pela discórdia e maus sentimentos para com você, nem com toda lógica do Cristianismo conseguirá conquistá-lo para seu modo de pensar.

A nossa doutrina filosófico-espiritualista esclarece aos adeptos que nos intoxicamos mentalmente com certos tipos de pensamentos, ou seja, os maus pensamentos. Esta prática deve ser evitada sempre que reconhecida por nós, pois temos a capacidade de nos ligar mentalmente a uma gama enorme de pensamentos, tanto bons como ruins. Daí porque eu aconselhá-los repetidas vezes ser bastante pertinente o estudo de obras espiritualistas, onde nos ensinam, entre outras coisas, a bem pensar para bem agir, acertarmos mais e vivermos mais felizes a partir destes acertos por mais singelos que sejam.

Pais opressores, patrões e maridos exigentes, esposas ranzinzas, deveriam compreender que as pessoas gostam de manter suas ideias. Elas jamais devem ser forçadas a concordar com você ou comigo. Mas podem ser levadas a isso, se formos gentis e amistosos; cada vez mais gentis, cada vez mais amistosos.

Se quiser tornar uma pessoa adepta de uma causa sua, convença-a primeiro de que você é seu amigo sincero.

Nisto há uma gota de mel, que apanha o seu coração, o qual, digam o que quiserem, é o caminho mais curto para a sua razão.

Quando 2.500 empregados, da fábrica White Motor Company, uma importante fábrica de caminhões americana, se declararam em greve, exigindo aumento de salários e a organização de um sindicato de classe, Robert F. Black, presidente da companhia, em vez de se zangar, condenar, nem os ameaçou ou chamou de comunistas.

Ele elogiou os grevistas. Publicou um anúncio nos jornais de Cleveland cumprimentando-os pelo pacífico modo pelo qual vinham conduzindo sua solicitação.

Achando que os grevistas estavam parados, comprou-lhes duas dúzias de bastões para beisebol, jogo preferido dos americanos, além de luvas, e convidou-os para jogar nos lugares desocupados.

Para os que preferiam jogar vôlei, adquiriu algumas bolas também.

Esta camaradagem da parte do Sr. Black fez o que a amizade sempre faz, ou seja, conseguiu mais camaradagem.

Assim, os grevistas tomaram emprestadas vassouras, pás e carroças de entulho e começaram a catar fósforos, jornais, pontas de charutos e maços vazios de cigarros ao redor da fábrica. Imaginem!

Imaginem grevistas trazendo na mais completa ordem os terrenos da fábrica, enquanto lutam pelo aumento de salários e reconhecimento do sindicato.

Tal acontecimento nunca foi visto antes na longa e tempestuosa história das guerras trabalhistas americanas.

A greve terminou com um compromisso de solução dentro de uma semana, terminou sem qualquer má interpretação ou rancor.

Você pode nunca ser chamado para dar solução a uma greve, mas pode, por exemplo, querer ter o seu aluguel de casa reduzido.

Poderá a aproximação amistosa ajudá-lo então?
Vejam os:

Sr. Miranda, engenheiro, pretendeu uma redução no aluguel do seu escritório. E sabia que o proprietário era um indivíduo intratável.

"Eu lhe escrevi", disse o Sr. Miranda, "notificando-o de que ia deixar o escritório logo que o contrato expirasse.

A verdade era que eu não queria mudar-me. Desejava ficar se conseguisse uma redução no aumento do aluguel.

A situação parecia sem esperanças!

Outros inquilinos tentaram o mesmo e nada conseguiram.

Diziam todos que o proprietário era um homem muito difícil de se tratar.

Sr. Miranda considerou uma bela oportunidade de pôr em prática os princípios de Dale Carnegie, estudados por ele. Resolveu experimentar com este homem o temido proprietário e ver quais os resultados!

Em companhia do secretário, o proprietário veio ver-me logo que minha carta lhe chegou às mãos.

Recebi-os à porta com um cumprimento amável. Enchi-me de boa vontade e entusiasmo.

Evitei iniciar o diálogo falando sobre o exagero do aluguel, e sim sobre quanto eu gostava daquele prédio de escritórios.

Creiam-me, narra o Sr. Miranda, fui sincero e verdadeiro na minha apreciação e pródigo no meu elogio ao centro empresarial. Congratulei-me com ele pelo modo como dirigia o prédio e disse-lhe que gostaria de continuar no escritório por mais um período, mas não podia.

Evidentemente, caro leitor, ele nunca havia tido uma semelhante recepção por parte de um inquilino.

Então começou a contar-me seus percalços.

Queixou-se dos inquilinos. Um lhe havia escrito catorze cartas, algumas das quais positivamente insultantes. Um outro o ameaçou de rescindir o contrato a menos que o proprietário fizesse o homem que morava no apartamento de cima deixar de roncar. Que alívio, disse ele, possuir um inquilino satisfeito como o senhor.

E, então, sem que eu lhe pedisse coisa alguma, ofereceu-se para fazer uma pequena redução no aluguel.

Desejei mais, disse quanto me era possível pagar e ele aceitou sem a menor relutância. Quando se despedia, virou-se para mim e perguntou: Que pintura deseja que eu mande fazer no escritório?

Imagine, agora, se o Sr. Miranda tivesse pretendido obter a redução do aluguel pelo método usado pelos outros inquilinos. Tenho a certeza de que teria fracassado do mesmo modo que eles.

Foi a aproximação amistosa, simpática e apreciadora que lhe deu o triunfo.

Esopo foi um escravo grego que viveu na corte de Creso, muito inteligente e sensível, criou fábulas imortais, 600 anos antes de Cristo, motivo pelo qual teria sido libertado pelo seu senhor.

Li, um dia, uma fábula dele sobre o sol e o vento. Eles discutiam sobre qual dos dois era mais forte, e o vento disse:

"Provarei que sou o mais forte. Vê aquele velho que vem lá embaixo com um capote? Aposto como posso fazer com que ele tire o capote mais depressa do que você".

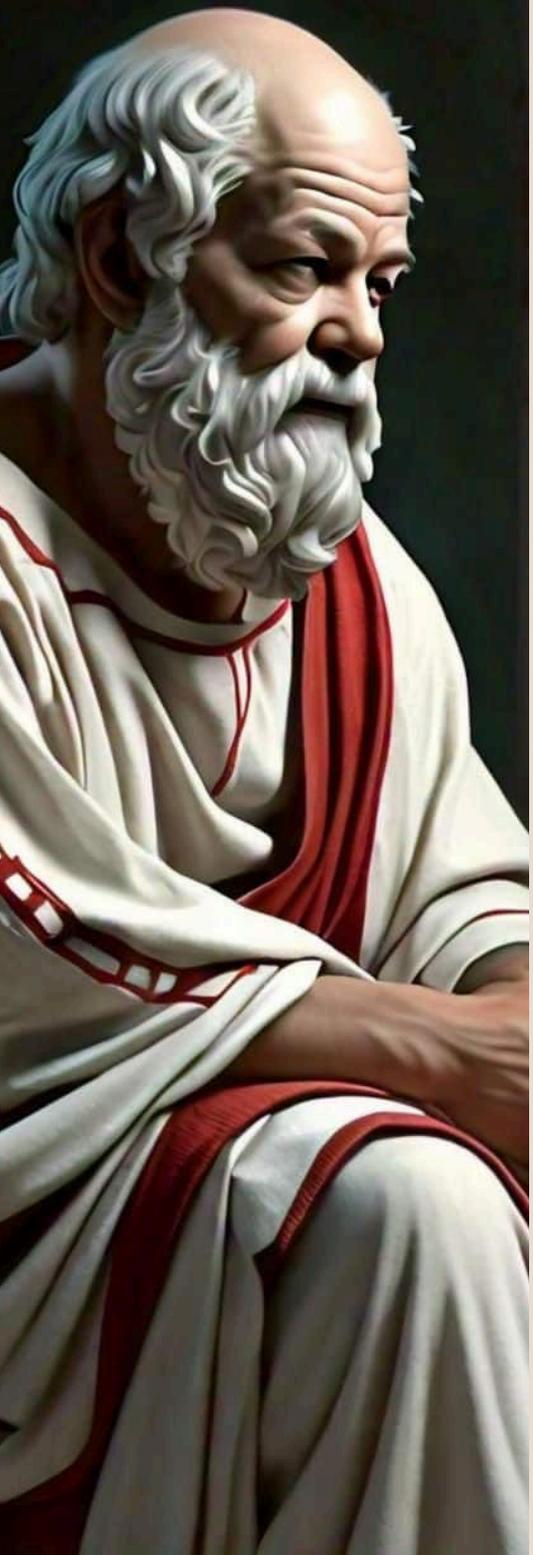
O sol recolheu-se atrás de uma nuvem e o vento soprou até quase se tornar um furacão, porém, quanto mais ele soprava, mais o velho segurava o capote junto de si. Finalmente acalmou-se e foi embora; então o sol saiu de trás da nuvem e sorriu bondosamente para o velho. Imediatamente ele esfregou o rosto e tirou o capote.

O sol disse então ao vento que a gentileza e a amizade eram sempre mais fortes que a fúria e a força.

As verdades que Esopo ensinou sobre a natureza humana, tanto foram verdadeiras na greve dos metalúrgicos da White Motors Company como há 25 séculos passados, em Atenas.

O sol pode fazer com que você tire seu capote mais depressa que o vento e a bondade, a aproximação amistosa e a apreciação podem fazer as pessoas mudarem de ideia mais prontamente que todo o barulho e as tempestades do mundo.

Sócrates já dizia



PRINCÍPIO 13

COMECE DE UM MODO AMIGÁVEL. SÓCRATES JÁ DIZIA

O método de Dale Carnegie, corroborado pela Psicologia e consequentemente por Flávio Faria, enfatiza que ao entrar em contato com outras pessoas, caro leitor, evite os assuntos em que divergem. Comece acentuando e insista nas coisas em que estão de acordo. Faça questão de frisar, se possível, que ambos estão marchando para o mesmo fim e a única diferença que os separa é o método, pois os propósitos são os mesmos.

Mantenha a outra pessoa dizendo "sim, sim", desde o começo. Se possível, evite que ela diga "não"; pois uma resposta "não", diz o Prof. Overstreet (14) é a desvantagem mais difícil a ser vencida.

Quando uma pessoa diz "não", todo o seu orgulho e toda sua personalidade exigem que continue coerente consigo mesma. Pode sentir mais tarde que o seu "não" foi mal aconselhado embora esteja presente, bem vivo, o precioso orgulho a considerar!

Uma vez afirmada uma coisa, deve o outro confirmá-la. Daí ser da maior importância que iniciemos um diálogo com uma pessoa na direção afirmativa.

O orador hábil consegue logo de início uma série de respostas afirmativas. Ele orienta assim no sentido afirmativo todo o processo psicológico dos ouvintes. É parecido com o movimento de uma bola de bilhar. Nós a impelimos numa direção e ela exige uma certa quantidade de força para se desviar, e uma força muito maior para voltar.

As normas psicológicas são aqui as mais claras.

Quando uma pessoa diz "não" e realmente sente isto, está fazendo muito mais do que dizer uma palavra de três letras. Todo seu organismo, glândulas, nervos e músculos se reúnem nesta recusa.

Há usualmente de forma discreta, porém observável, uma retirada física ou uma prontidão para a retirada. Todo o sistema neuromuscular, em suma, se põe em guarda contra a aceitação. Ao contrário, porém, quando uma pessoa diz "sim", nenhuma atividade de contestação tem lugar.

O organismo está num movimento para frente, aceitando, numa atitude aberta.

Deste modo o maior número possível de respostas "sim", obtidas logo de início, conduz-nos a melhor das possibilidades de conseguirmos a atenção precisa para a nossa última proposta. Esta é uma técnica muito simples: a das respostas afirmativas, a técnica dos "sim". E, apesar de tudo, como é esquecida por nós!

Em diversas ocasiões tem-se a impressão de que as pessoas se sentem importantes contradizendo-nos logo de início.

Provoque um "não" logo de saída, caro leitor, de um estudante, uma criança, um marido ou de uma esposa e terá, então, necessidade de toda a sabedoria e paciência de anjo para conseguir o que deseja.

Ilustrando tais afirmativas, leia esta história verídica:

"Este homem veio para abrir uma conta-corrente", disse o Sr. Gilberto "e eu lhe dei um formulário comum para ser preenchido. A algumas das perguntas respondeu prontamente, porém a outras, recusou-se terminantemente a responder.

Antes de começar os estudos sobre as relações humanas, o Sr. Gilberto teria dito a este futuro depositante que se ele recusava a dar ao Banco as informações pedidas, nós também seríamos obrigados a recusar aceitar a sua conta.

Diversas vezes o Sr. Gilberto fez isso, se sentindo hoje arrependido de haver sido no passado, várias vezes, responsável por tal perda.

Naturalmente que, diante de um ultimato como este, ele se tornava todo gentileza, mostrando ser exigência dos chefes o cumprimento irrestrito das normas e regulamentos do Banco. Mas, por certo, tal espécie de atitude evitava ao futuro cliente, que nos honrara com sua preferência, o necessário ar de acolhimento e importância.

Nesta ocasião porém, o Sr. Gilberto resolveu empregar um pouco de bom senso enfocando os desejos do futuro cliente em vez do que o banco queria. E, além de tudo mais, o Sr. Gilberto estava decidido a manter o futuro cliente dizendo 'sim, sim', desde o início.

Assim, concordou logo de início com ele. Disse-lhe que a informação que ele se recusava a fornecer era desnecessária naquele momento. Entretanto, disse Sr. Gilberto, supondo que, ao falecer, o senhor tivesse dinheiro depositado no nosso banco. Seria interessante que o banco pudesse transferir seus depósitos para o nome do parente mais próximo, para isto designado pelo senhor no questionário?

Sim, naturalmente, respondeu o futuro cliente.

Acredita também que seria de bom alvitre dar-nos o nome do seu parente mais próximo para que, na eventualidade de sua morte, possamos cumprir os seus desejos sem erro nem delongas?

Sim, disse mais uma vez o futuro cliente.

A atitude do homem abrandou-se, transformou-se, quando compreendeu que tais informações eram para sua própria segurança e garantia, em vez do banco.

Antes de sair da agência, este homem, além de fornecer a mais completa informação sobre si mesmo, por sugestão do Sr. Gilberto, abriu uma conta confidencial, indicando sua mãe como beneficiária, respondendo com prazer a todas as perguntas relativas a ela.

O Sr. Gilberto chegou a este resultado, conseguindo que o futuro cliente dissesse sim, sim, desde o princípio. O cliente relevou o acontecimento do formulário e sentiu-se muito bem, fazendo todas as coisas sugeridas pelo Sr. Gilberto.

Sócrates foi um dos filósofos mais brilhantes que o mundo já conheceu. Realizou alguma coisa que apenas um punhado de homens na História conseguiu fazer.

Sutilmente, mudou todo o curso do pensamento humano e, agora, 24 séculos depois de sua morte é considerado um dos mais sábios persuasores que já influenciaram este mundo tão cheio de disputas.

Seu método?

Dizia Sócrates a alguém que ele estava errado? Oh, Sócrates, jamais!

**Estimule as pessoas
calorosamente**



Era hábil demais para cometer tal erro.

Toda a sua técnica hoje conhecida por "método sócrático" era baseada na obtenção do máximo de respostas "sim, sim".

Formulava questões ao seu oponente com as quais ele era forçado a concordar. De concordância em concordância, ia até conseguir reunir um punhado de "sim".

Proseguia fazendo suas perguntas até que, finalmente, quase sem compreender, seu oponente se encontrava diante de uma conclusão envolvente que, por certo, poucos momentos antes, teria rejeitado veementemente.

Na próxima vez, caro leitor, em que estiver tentado a dizer a uma pessoa que ela está errada, lembre-se de Sócrates e formule perguntas de que obtenha uma resposta afirmativa, um "sim".

PRINCÍPIO 14

- CONSIGA QUE A OUTRA PESSOA DIGA "SIM, SIM",
IMEDIATAMENTE.
ESTIMULE O OUTRO A EXPRESSAR SUAS IDEIAS

Quando a maioria das pessoas procura conquistar outras para o seu modo de pensar, fazem conversando demasiadamente. Vendedores especialmente costumam ser vítimas deste erro.

Deixe, caro leitor, o outro falar dele mesmo. Ele conhece muito mais sobre o seu negócio e os seus problemas e desejos do que você e eu. Assim, faça-lhe perguntas. Deixe-o dizer-lhe algumas coisas.

Caso discorde dele, você será tentado a interrompê-lo, porém, evite. É arriscado. Ele deixará de lhe prestar atenção, enquanto tiver ideias suas para expor.

Ouçá-o pacientemente e com boa vontade. Seja sincero nisto. Encoraje-o a expressar suas ideias.

Apareceu um grande anúncio na página financeira de um famoso jornal procurando um homem com habilidade e experiência para determinada função. César Augusto respondeu ao anúncio, mandando sua proposta para o endereço indicado.

Alguns dias mais tarde foi convidado, por meio de uma carta, para uma entrevista. Antes de atender, investiu um tempo em pesquisa procurando saber todo o possível a respeito da empresa que havia feito o anúncio.

Durante a entrevista, disse o seguinte:

"Terei grande orgulho em trabalhar para uma organização que possui um passado como o dos senhores. Soube que o senhor começou há 28 anos sem outra coisa além de uma mesa e uma estenógrafa. Isto é verdade?"

Quase todos os homens que se acham em situação próspera, caro leitor, gostam de lembrar suas primeiras lutas. E este obviamente também.

Falou longo tempo com César Augusto sobre como havia principiado com 2 mil reais em dinheiro e uma ideia original.

Descreveu sua luta contra o desânimo e como teve que enfrentar o ridículo, trabalhando aos domingos e feriados, de doze a dezesseis horas por dia; como finalmente venceu todas as dificuldades obstinadamente, até tornar-se o que é hoje, sendo procurado pelas mais importantes pessoas do mercado, que lhe pedem informações e orientação.

Sentia-se orgulhoso de tal passado. Tinha o direito de sentir-se assim e teve uma excelente oportunidade para falar sobre isso. Por fim inquiriu o Sr. Almeida, de passagem, sobre sua experiência.

Levou César Augusto, então, a um dos vice-presidentes e disse:

"Penso ser este o homem que estamos procurando".

César Augusto deu-se ao trabalho de procurar dados sobre o seu futuro chefe. Mostrou-se interessado no outro homem e nos seus problemas. Incentivou-o a falar a maior parte do tempo e lhe causou ótima impressão.

A verdade é que mesmo os nossos amigos preferirão falar sobre si a ouvir-nos falar sobre nós.

La Rochefoucauld, o filósofo francês, disse:

"Se quiser ter inimigos, sobreponha-se aos seus amigos; se quiser ter amigos, deixe que seus amigos se sobreponham a você".

Por que é isso verdade, caro leitor?

Simplesmente porque, quando nossos amigos se avantajam sobre nós, isso lhes dá uma sensação de importância; porém, quando nós nos avantajamos sobre eles, causamos-lhes uma sensação de inferioridade, que gera a inveja.

Sem dúvida, a consultora de colocações de emprego mais querida de uma famosa agência de empregos, na cidade de São Paulo, era Andrea Martins. Nem sempre, porém, isso aconteceu.

Durante os primeiros meses de trabalho na agência, Andrea ficou isolada, sem fazer amizade alguma entre seus colegas.

**Permita ao outro
chegar à conclusão**



Por quê?

Diariamente, invariavelmente, vangloriava-se das colocações que havia feito, das novas contas que havia aberto ou qualquer outra coisa que tivesse realizado.

"Sempre trabalhei bem e me orgulhava disso", afirmava Andrea.

Ao invés de os seus colegas participarem do seu triunfo, pareciam se sentir depreciados. Andrea desejava que todos eles gostassem dela. Gostaria realmente que se tornassem seus amigos.

Após ler, raciocinar e utilizar algumas das sugestões formuladas aqui, procurou falar menos a seu respeito e ouvir mais seus companheiros. Reparou que também eles se vangloriavam de suas proezas e se sentiam mais dispostos a falar sobre suas realizações do que a ouvir sobre as de Andrea.

"Hoje, quando temos um tempo para conversar, peço-lhes que compartilhem comigo suas alegrias. Quanto a mim, diz Andrea, falo das minhas conquistas apenas quando me pedem."

PRINCÍPIO 15

DEIXE A OUTRA PESSOA FALAR DURANTE A MAIOR PARTE DA CONVERSA.

PERMITA AO OUTRO CHEGAR À CONCLUSÃO

Perceba, caro leitor, como são mais confiáveis para você ideias que descobriu por si mesmo do que as ideias que lhe são trazidas numa "bandeja de prata".

Caso concorde, evite ao máximo tentar fazer as outras pessoas seguirem as suas opiniões à força.

Experimente como talvez seja você muito mais sábio fazendo sugestões e deixando a outra pessoa tirar a conclusão por si mesma.

Nenhum homem gosta de sentir que lhe estão vendendo alguma coisa ou dizendo-lhe para fazer uma determinada coisa.

Preferimos sentir que nós estamos comprando por nossa própria vontade ou agindo de acordo com nossas próprias ideias.

Gostamos de ser consultados sobre nossos desejos, nossas vontades, nossas opiniões. Por exemplo: tomemos o caso de Carlos Rodrigues. Ele perdeu bastante dinheiro de comissões antes de aprender esta verdade.

O Sr. Carlos vendia esboços para um estúdio que fazia desenhos para estilistas e fabricantes de tecidos. Ele visitou semanalmente, durante três anos, um dos principais estilistas de São Paulo. "Nunca se recusou a receber-me", disse o Sr. Carlos, "mas nunca comprava. Sempre passava os olhos sobre meus esboços muito cuidadosamente e dizia: — Não, Carlos, penso que não estamos de acordo hoje.

Depois de uns 130 fracassos, Carlos compreendeu que devia estar condicionado por uma rotina mental; assim, resolveu dedicar um tempo ao estudo de como influenciar o comportamento humano e como desenvolver novas ideias e gerar, conseqüentemente, novos entusiasmos. Teve então estímulo para procurar uma nova aproximação.

Escolheu meia dúzia de esboços que os desenhistas ainda trabalhavam e dirigiu-se então para o escritório do comprador.

Quero pedir-lhe um pequeno favor, se for possível, disse Carlos ao famoso estilista. Aqui estão uns esboços incompletos. Poderia ter a gentileza de dizer como poderiam eles ser terminados, de modo que pudessem servir para o senhor?

O comprador olhou para os esboços um momento sem pronunciar uma palavra e, depois, disse para Carlos deixá-los com ele por alguns dias. Finalizou, pedindo que Carlos voltasse posteriormente.

Três dias mais tarde Carlos voltou, tomou as suas sugestões, levou novamente os esboços para o estúdio e foram eles terminados de acordo com a ideia do comprador.

O resultado? Todos aceitos.

Desde então o comprador encomendou-lhe muitos esboços, todos desenhados de acordo com as suas ideias.

Carlos compreendeu por que fracassou durante anos com as tentativas para vender àquele cliente.

Asseverou o Sr. Carlos Rodrigues:

"Eu lhe pedia que comprasse o que eu achava que ele devia comprar. Fiz então justamente o contrário. Pedi-lhe que me desse as suas ideias. Senti que era ele quem estava criando seus desenhos. E era ele mesmo. Sem precisar vender a tal cliente, ele comprava.

Guarde essa consigo, caro leitor. Deixar que o outro pense que determinada ideia é dele, leva a consequências positivas tanto nos negócios ou na política, como também na vida familiar e amorosa.

Esta mesma psicologia foi usada por um fabricante de aparelhos de Raios X para vender um deles, o mais moderno e caro, a um dos maiores hospitais de Brasília. Esse hospital estava construindo um anexo e disposto a equipá-lo com o mais completo departamento de Raios X no país.

O Dr. X., que estava encarregado do referido departamento, vivia atrapalhadíssimo com os vendedores, cada qual louvando mais os seus artigos.

Um fabricante, entretanto, foi mais hábil. Conhecía melhor que os outros a arte de lidar com a natureza humana.

Escreveu uma carta mais ou menos como a seguinte:

"Recentemente, nossa fabrica completou uma nova linha de aparelhos de Raios X. O primeiro despacho de tais aparelhos acaba de chegar ao nosso escritório. Estão em fase de aperfeiçoamento. Nós desejamos melhorá-los cada vez mais. Assim, ficaríamos profundamente agradecidos se o senhor pudesse roubar alguns momentos do seu precioso tempo para vir examiná-los e dar-nos as suas ideias e sugestões sobre como eles poderão tornar-se mais úteis à sua necessidade.

Conhecendo suas múltiplas ocupações, teremos prazer em enviar o nosso automóvel para buscá-lo, na data e hora que o senhor determinar".

O referido doutor ficou surpreso ao receber tal carta, disse ele, posteriormente, ao vendedor. Fiquei surpreso e grato.

Até hoje nenhum fabricante de Raios X procurou a minha orientação. Isto fez com que eu me sentisse importante. Estava com todas as minhas noites ocupadas naquela semana, mas cancelei um jantar para ver o aparelho.

**Descubra as razões ocultas
do outro, colocando-se em
seu lugar**



Examinei-o cuidadosamente e constatei o quanto me agradava. Ninguém me procurava vendê-lo. Senti que a ideia de comprar o referido aparelho para o hospital me pertencia. Reconheci suas superiores qualidades e ordenei a sua aquisição.

"A razão por que os rios e os mares recebem a homenagem de centenas de córregos das montanhas é que eles se acham abaixo dos últimos. Deste modo podem reinar sobre todos os córregos das montanhas.

Por isso, o sábio, desejando pairar acima dos homens, coloca-se abaixo deles; desejando estar adiante, coloca-se atrás deles".

PRINCÍPIO 16

DEIXE A OUTRA PESSOA PENSAR QUE A IDEIA É DELA.
DESCUBRA AS RAZÕES OCULTAS DO OUTRO, COLOCANDO-SE EM SEU LUGAR

Caro leitor, lembre-se de que as pessoas mesmo quando estão completamente erradas detestam saber de tal coisa. Nem pense em condená-las. Qualquer um pode fazer isto. Esforce-se por entendê-las.

Apenas um homem sábio, tolerante e mesmo excepcional é capaz de assim proceder. Busque esta condição, então!

O outro age de um determinado modo por haver alguma razão para isto. Descubra esta razão oculta e terá a chave das suas ações e talvez da sua personalidade. Experimente honestamente colocar-se em seu lugar, dizendo para si mesmo como se sentiria e reagiria, se estivesse no lugar dele.

Terá economizado uma porção de tempo e evitado muita irritação, pois, tornando-nos interessados na causa, temos menos probabilidades de discordar do efeito. E deste modo estará sutilmente aumentando sua capacidade nas relações humanas.

Saiba que todos no mundo pensam exatamente do mesmo modo!

O êxito no tratar com as pessoas depende da simpática apreensão do ponto de vista alheio.

Inês estava com as prestações do carro atrasadas em três meses.

Numa sexta-feira, recebeu um telefonema desagradável do homem que lhe cobrava e informava que se até a segunda-feira de manhã ela não aparecesse com o dinheiro para pagamento das prestações em atraso, a financeira iria solicitar um mandado de busca e apreensão para reaver o automóvel.

Ela estava sem meios de levantar o dinheiro necessário num fim de semana.

Na segunda-feira, quando atendeu ao telefonema, esperou pelo pior.

Em vez de se desesperar, procurou ver a situação do ponto de vista do cobrador.

Desculpou-se por estar lhe causando tantos transtornos, dizendo que ela devia ser sua pior cliente, uma vez que aquela tal situação já havia ocorrido outras vezes ao longo do referido financiamento.

O tom de voz do cobrador mudou imediatamente. Assegurou que ela estava longe de ser a cliente mais problemática. Deu vários exemplos de como certos clientes costumavam ser grosseiros, como mentiam e frequentemente se esquivavam dele. Inês permaneceu calada. Ficou ouvindo-o desabafar.

**Inicialmente, concorde
plena e sinceramente com o
outro**



Então, sem que lhe fizesse a menor sugestão, disse o cobrador que, mesmo que estivesse sem condições de saldar a dívida prontamente, ela lhe pagasse vinte por cento do total ao final do mês e saldasse o restante no final do financiamento.

Caro leitor, tendo como resultado da leitura deste livro se você conseguir apenas uma coisa, uma tendência crescente para pensar sempre dentro do ponto de vista das outras pessoas e ver as coisas pelo ângulo delas tão bem como pelo seu próprio, se deste livro conseguir apenas tal coisa, ela facilmente lhe provará que é um dos pontos-chave para o seu sucesso.

PRINCÍPIO 17

PROCURE HONESTAMENTE VER AS COISAS PELO PONTO DE VISTA ALHEIO.
INICIALMENTE, CONCORDE PLENA E SINCERAMENTE COM O OUTRO

Você, caro leitor, gostaria de saber uma frase mágica que fizesse cessar um processo de discussão, que eliminasse um sentimento hostil, que despertasse boa vontade e fizesse o outro ouvi-lo atentamente?

Sim? Muito bem. Aqui está ela.

Pode experimentar dizendo:

"Eu aceito plenamente sua argumentação e digo mais, se eu estivesse no seu lugar, sem dúvida alguma, pensaria exatamente como o(a) senhor(a)".

Uma resposta como esta abrandará o velho mais rabugento que exista. E você pode dizer isto e ser completamente sincero, pois se você fosse ele, naturalmente poderia sentir tal qual ele sente.

Ilustro tal afirmativa, lembrando sempre que a pessoa que se dirige irritada a você, hipócrita, sem razão, merece a devida consideração por ser quem é. Simpatize-se, portanto, com ela. Saiba, caro leitor, que a maior parte das pessoas com quem você se encontrar a partir de agora estão desejosos de simpatia. Demonstre-lhes simpatia e elas o estimarão.

O Sr. João Gomes representava uma companhia de manutenção de elevadores em Guarulhos-SP, a qual detinha o contrato de manutenção dos elevadores de um dos mais importantes centros empresariais naquele município. O administrador desse centro empresarial nem sonhava em paralisar o elevador por mais de duas horas, porque detestava causar incômodo aos empresários e também aos usuários desse movimentado edifício.

O conserto, porém, precisava ser feito e levaria pelo menos oito horas consecutivas, e a companhia nem sempre dispunha de um mecânico especializado que pudesse ser colocado de prontidão segundo a conveniência do Centro Empresarial.

Quando o Sr. João Gomes conseguiu um excelente mecânico para realizar o serviço, telefonou para o administrador do referido centro empresarial e, em vez de discutir, disse-lhe:

"Caro Ricardo, estou ciente de que o centro empresarial é muito movimentado, sei que gostaria de manter o elevador parado o mínimo de tempo possível. Compreendo sua preocupação e queremos fazer tudo que estiver ao nosso alcance para atendê-lo. Entretanto, o exame da situação nos mostra que se o serviço completo for adiado agora, seu elevador poderá sofrer uma avaria mais grave, o que demandaria muito mais tempo de inatividade.

Por certo devemos evitar tal dor de cabeça a você, aos empresários e usuários durante vários dias.

O administrador, então, viu-se obrigado a concordar que oito horas de paralisação eram mais toleráveis que vários dias. Mostrando-se solidário com a vontade do Sr. Ricardo, o administrador, e evitando transtornos a todos, o Sr. João Gomes conquistou-o para o seu modo de pensar com facilidade e sem despertar rancor. Manteve-se no estado de serenidade otimista preconizado pelo Espiritualismo Racional e Científico Cristão e obteve o sucesso esperado!

Senhor X, um dos empresários musicais mais famosos por quase meio século, soube lidar com artistas mundialmente famosos.

O Sr. X revelou que uma das primeiras lições que aprendeu no lidar com os seus caprichosos astros e estrelas foi a necessidade de simpatia, simpatia e mais simpatia, para com suas ridículas exigências.

Por muito tempo foi empresário de um dos maiores tenores que já se exibiram no palco do Metropolitan, U.S.A. Esse tenor era um problema. Sempre levado como uma criança mimada. Era bastante comum o tenor chamar o Sr. X ao meio-dia e dizer: "X, sinto-me muito mal. Minha garganta está moída. É-me impossível cantar hoje à noite".

Discutia o Sr. X com ele?

Imagine! Sabia que agindo assim seria a pior forma de convencer artistas. Assim, corria ao hotel do tenor cheio de simpatia e dizia:

"Que lástima, meu pobre amigo! Naturalmente você deve descansar", dizia todo lamúrias. "Cancelarei o espetáculo imediatamente. Isto lhe custará apenas alguns milhares de dólares, mas é nada se comparado à sua reputação".

O tenor então suspirava e dizia: "Talvez você faça melhor voltando um pouco mais tarde. Venha às cinco para ver como estou".

Às cinco horas o Sr. X dirigia-se novamente às pressas para o hotel cheio de simpatia. Novamente insistia sobre o cancelamento do espetáculo, e o famoso tenor de novo suspirava e dizia:

"Bem, talvez seja melhor você me procurar um pouco mais tarde. Talvez eu esteja melhor então".

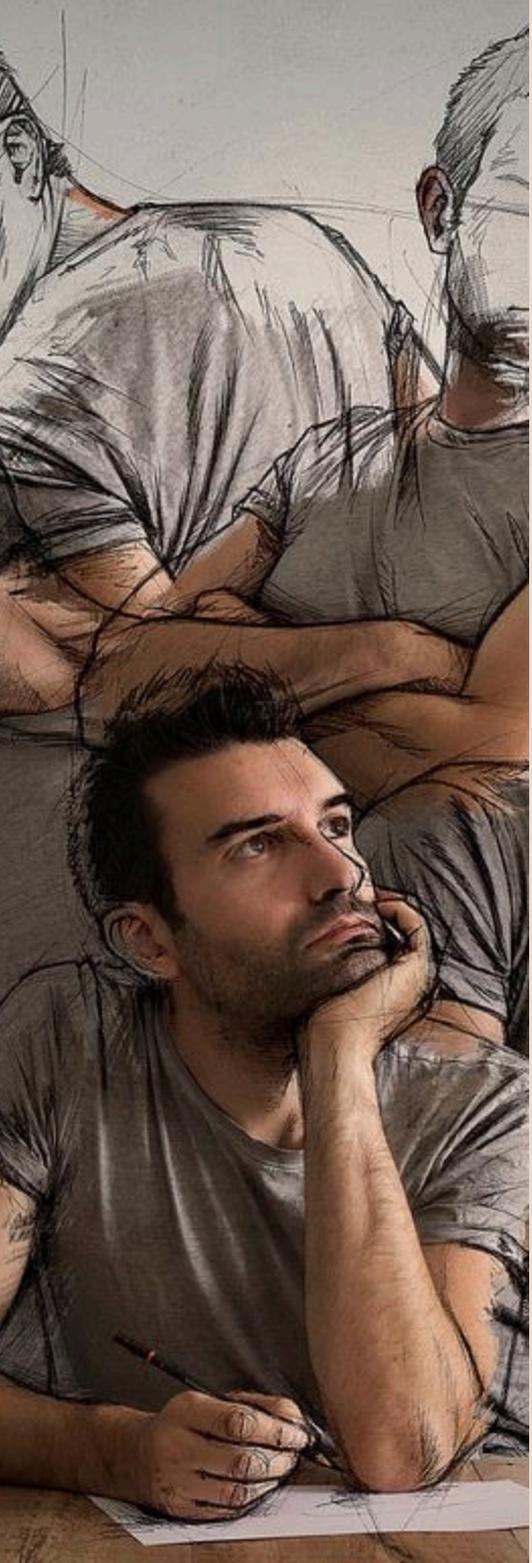
Às 19 horas e 30 minutos, o grande tenor concordava em cantar, mas sob a condição de que o Sr. X apareceria no palco do Metropolitan e anunciaria que o tenor se achava bastante gripado e com a voz abalada.

O Sr. X dizia que sim, embora nem precisasse dizer, pois sabia que era o único meio de conseguir a presença do tenor no palco.

O Dr. Arthur I. Gates (15) diz que as espécies humanas anseiam todas por simpatia.

A criança mostra logo seus ferimentos ou mesmo chega a se ferir com o objetivo de merecer simpatia. Com a mesma intenção, os adultos mostram suas contusões, relatam seus acidentes, doenças, especialmente detalhes de operações cirúrgicas. A autopiedade para as desgraças reais ou imaginárias é, de alguma forma, praticamente de uso universal.

Apelle para os mais nobres motivos



O Espiritualismo Racional e Científico Cristão propõe algo diferente. Pelo exercício do bem pensar, ligando-nos mentalmente às boas fontes, ao Universo Superior, cultivando bons pensamentos, melhoramos significativamente nossa qualidade de vida, tornando-nos simpáticos, benquistos, ou seja, bem diferentes da postura de pobres coitados, como infelizmente se verifica muito usualmente nos desavisados.

Assim, caso queira o leitor conquistar as pessoas para o seu modo de pensar, ponha em prática o seguinte princípio:

PRINCÍPIO 18

MOSTRE-SE SIMPÁTICO ÀS IDEIAS E DESEJOS ALHEIOS. APELE PARA OS MAIS NOBRES MOTIVOS

O Sr. Dale Carnegie, autor do livro que é nossa principal fonte neste trabalho, relata que foi criado no Missouri, ao lado da terra de Jesse James e chegou a visitar a sua fazenda em Kearney, onde o filho dele ainda vivia.

A esposa do filho de Jesse James contou histórias de como Jesse roubava trens, assaltava bancos e, em seguida, dava o dinheiro roubado aos fazendeiros vizinhos para resgatarem suas hipotecas.

Jesse James provavelmente se julgava um coração idealista tal qual Al Capone e muitos outros "padrinhos" (máfia) o fizeram, duas gerações mais tarde.

O fato é que toda pessoa que você encontra, mesmo a que você vê no espelho, se tem em alta conta, gosta de ser correta e pródiga na sua própria avaliação.

Luiz José de Mattos, o fundador do Espiritismo Racional e Científico Christão, desde 1910 quando do seu lançamento, dizia que toda pessoa nasce com uma tendência verdadeira para o Bem e sabe perfeitamente, desde tenra idade, quando age de maneira correta ou não!

J. Pierpont Morgan, famoso banqueiro americano, observou num de seus entreatos analíticos que, em geral, um homem tem duas razões para fazer uma coisa qualquer: uma razão que parece boa e outra a real.

Todos nós, diz ele, no fundo somos idealistas e gostamos de considerar os motivos que nos parecem bons. Assim, com o intuito de modificar as pessoas, devemos apelar para os seus mais nobres motivos.

Seja como for, penso que você gostará de ler esta história verídica.

Seis clientes de uma concessionária de automóveis, no Rio de Janeiro, recusaram pagar suas contas por serviços prestados. Nenhum cliente protestou contra toda a conta, mas cada um reclamava que um certo débito estava errado. Em todos os casos os clientes assinaram pelo trabalho feito e assim a companhia sabia que estava certa e o afirmou.

Este foi o primeiro erro!

Aqui estão os passos que os funcionários do departamento de cobrança deram em relação aos clientes das contas em aberto:

* Entraram em contato com cada um dos clientes e disseram que estavam cobrando uma conta apresentada havia algum tempo;

* Fizeram questão fechada de afirmar que a concessionária estava absolutamente certa; por conseguinte, ele, o cliente, estava absolutamente errado;

* Disseram que eles, da concessionária, entendiam mais sobre automóveis do que os clientes podiam ter esperanças de ainda vir a conhecer. Por isso, para que discutir?

* Resultado desta estratégia: discutiram.

Supõe, caro leitor, que eles tiveram êxito?

Qualquer um desses métodos poderia convencer o cliente e levá-lo a pagar a conta? Você pode responder por si mesmo!

Nesta altura do caso, o diretor do departamento de cobrança estava a ponto de fazer fogo com uma bateria da lei quando, por sorte, o assunto foi ter à consideração do diretor geral. Este examinou o histórico dos clientes faltosos e constatou que gozavam de ótima reputação, completamente limpos nos serviços de proteção ao crédito, tanto no comércio como nos bancos.

Alguma coisa estava errada, muito errada, sobre o método de cobrança. Assim, chamou Aroldo Gonçalves e disse-lhe que se encarregasse da cobrança dessas "contas incobráveis".

Veja o que aconteceu nas suas palavras e as medidas que o Sr. Aroldo Gonçalves tomou:

* "Minha visita a cada cliente era para cobrar uma conta atrasada, disse Aroldo. Uma conta que sabíamos absolutamente certa, porém, sem dizer uma só palavra a esse respeito. Expliquei que vinha saber o que a concessionária havia feito ou deixara de fazer;

* "Esclareci que, antes de ouvir o caso do cliente, manter-me-ia isento, evitando opinar. Disse-lhe que a companhia tinha a consciência de poder estar errada;

* "Disse-lhe, também, que estava interessado apenas no seu carro, aliás, que ele o conhecia mais do que qualquer outra pessoa no mundo; que se julgasse autoridade no assunto;

* "Deixei-o falar e ouvi com todo interesse e simpatia o seu longo relato;

* "Finalmente, quando o cliente já estava numa atitude razoável, expus de um modo inteligente o caso para seu julgamento. Apelei para os mais nobres motivos;

* Primeiro, disse Aroldo, quero que o senhor saiba que também acho que este assunto tem sido muito mal conduzido. O senhor foi contrariado, irritado e importunado por um dos nossos funcionários do setor de cobrança. Isto nunca devia ter acontecido. Sinto muito e, como representante da empresa, apresento desculpas.

Quando me sentei aqui e ouvi o caso contado pelo senhor, fiquei impressionado com a sua cortesia e paciência. E agora, porque é cordato e paciente, vou pedir-lhe para fazer alguma coisa por mim. Alguma coisa que o senhor pode fazer melhor do que outra pessoa qualquer.

Aqui está a sua conta; sei que é uma segurança para mim pedir-lhe para acertá-la, exatamente como se o senhor fosse o presidente da minha companhia.

Vou deixá-la com o senhor. O que o senhor disser estará certo.

"Acertou ele a conta, caro leitor?"

Certamente o fez e conseguiu uma pequena redução.

As contas iam de R\$300,00 a R\$800,00.

Enriqueça seu discurso com determinação e emoção



"Liquidaram os clientes a maior parte das contas?"

Sim, um deles o fez! Um deles recusou pagar um centavo sequer; mas os outros cinco deram à companhia a maior parte!

E aqui está o resultado do caso: despachamos novos carros para todos os seis clientes nos dois anos seguintes, disse o Sr. Aroldo Gonçalves!

— A experiência ensinou-me, diz o Sr. Aroldo, que quando nenhuma informação pode ser encontrada sobre o cliente, a única base sólida para prosseguir é imaginar que ele é sincero e honesto, fala a verdade e deseja pagar as contas, uma vez que esteja convencido de que elas estão certas.

Expondo diferentemente e talvez um pouco mais claro, as pessoas são honestas e querem satisfazer os seus compromissos.

As exceções a esta regra são relativamente poucas e estou convencido de que o indivíduo que está inclinado a discutir violentamente, na maioria dos casos reagirá favoravelmente se fizer com que ele sinta que você o considera honesto, correto e inteligente.

PRINCÍPIO 19

APELE PARA OS MAIS NOBRES MOTIVOS.

ENRIQUEÇA SEU DISCURSO COM DETERMINAÇÃO E EMOÇÃO

- Afirmar apenas uma verdade é insuficiente. A verdade deve se tornar viva, interessante, dramática.

Você e eu, caro leitor, devemos demonstrar. O cinema faz isso. A televisão faz isso. A internet faz isso. E nós devemos fazer o mesmo se quisermos merecer a atenção do outro. Os comerciais de maneira geral abundam com exemplos do uso das técnicas de dramatização para vender produtos. Experimente sentar-se diante do seu aparelho de televisão e analise o que os anunciantes fazem em cada uma de suas apresentações.

Notará como um remédio antiácido muda a cor do ácido no tubo de ensaio, enquanto o remédio do concorrente falha neste quesito; como uma nova marca de sabão ou detergente torna limpa uma camisa engordurada, quando a marca do concorrente a deixa cinzenta.

Rostos sorridentes e felizes se derramam diante de uma variedade de produtos.

Todos esses anúncios dramatizam muito bem para o espectador as vantagens do produto a ser vendido, e eles conseguem fazer com que o consumidor os compre.

Sr.ta Dayane, de Santos, estado de São Paulo, vinha tendo alguns problemas no trabalho e resolveu discuti-los com o chefe.

Certa manhã de segunda-feira solicitou uma reunião com ele e disseram-lhe que estava muito ocupado, que ela marcasse com a secretária uma entrevista no final da semana. A secretária informou-a de que a agenda dele estava muito apertada, mas que faria o possível para arranjar uma horinha.

Assim Dayane descreveu o acontecido:

"A secretária silenciou-se a respeito da minha solicitação durante toda a semana. Toda vez que lhe perguntava sobre a entrevista, respondia-me que o chefe não poderia me atender e dava lá a sua razão.

Na manhã de sexta-feira, então, retornei sem haver nada definido. Realmente queria vê-lo e conversar sobre meus problemas antes do fim de semana. Perguntei então a mim mesma de que maneira o conseguiria.

Finalmente resolvi escrever-lhe uma carta formal. Acentuei na carta que compreendia perfeitamente o quanto devia estar ocupado durante a semana, porém resaltei a importância para mim de uma entrevista.

Incluí uma carta-formulário e um envelope endereçado a mim, pedindo-lhe a gentileza de preenchê-lo ou mesmo que a secretária o fizesse enviando-me em seguida."

A carta-formulário era assim:

— Sr.ta Dayane Oliveira. Poderei recebê-la no dia às horas da manhã/tarde. Dar-lhe-ei minutos do meu tempo.

Coloquei a carta, disse ainda Dayane, na caixa de correspondência dele às 11 horas da manhã. Às 14 horas verifiquei a caixa. Lá estava o envelope endereçado a mim. Ele havia respondido a minha carta-formulário e dizia que me receberia à tarde, dando-me 10 minutos do seu tempo.

Conversamos durante uma hora e resolvi meu problema.

"Se tivesse deixado de dramatizar o fato de que realmente precisava vê-lo neste momento, provavelmente ainda estaria esperando um horário que lhe fosse conveniente."

Richardson tinha que apresentar um longo relatório de mercado. Sua firma terminara um estudo exaustivo para uma grande marca de creme hidratante.

Os dados eram necessários o mais breve possível, sob pena de redução da publicidade.

O interessado era um dos maiores e mais formidáveis homens em matéria de anúncios.

Na sua primeira aproximação, Richardson havia fracassado.

A primeira vez que fui lá, confessou Richardson, envolvi-me numa fútil discussão sobre os métodos usados na pesquisa.

Ele argumentou, eu argumentei.

Disse-me que eu estava enganado, eu procurei provar-lhe que estava certo. Finalmente, para minha satisfação, vi vitorioso meu ponto de vista, porém o meu tempo se fora, a entrevista se findara e eu fracassei.

A segunda vez, esqueci de levar os números, tabelas e dados. Fui ver esse homem, dramatizei meus fatos.

Quando entrei no seu escritório, estava telefonando. Enquanto terminava a conversa, abri uma maleta e espalhei trinta e dois pequenos potes de creme hidratante sobre sua mesa, todos os produtos que ele conhecia, todos eles competidores do seu creme.

Em cada pote, tinha eu colocado uma etiqueta, ainda Richardson descrevendo os resultados da pesquisa comercial. E cada etiqueta narrava a história, rapidamente dramatizada.

Adivinhe o que aconteceu!

Nenhuma discussão.

Ali estava alguma coisa nova, alguma coisa diferente.

Tomou um e outro dos potes de creme, leu a informação da etiqueta.

Uma conversação amistosa teve lugar. Estava vivamente interessado.

**Se falhar,
experimente isso**



A princípio, dera-me apenas 10 minutos para expor meus fatos, mas os 10 minutos passaram, 20 minutos, 40 minutos, e ao fim de uma hora nós ainda estávamos falando! Richardson estava apresentando os mesmos fatos que havia apresentado anteriormente. Mas desta vez estava empregando a dramatização, a demonstração, e que diferença causou!

PRINCÍPIO 20

- DRAMATIZE SUAS IDEIAS. SE FALHAR, EXPERIMENTE ISSO

Sr. Vitor César, industrial, tinha um feitor de fundição cujos homens estavam produzindo aquém da sua cota.

"Como é que um homem capaz como você, Marco Antonio, deixa de fazer com que essa fundição produza o que deveria?", perguntou Vitor César.

"Não sei", respondeu o feitor Marco Antonio; tenho agradado aos homens; tenho-os incentivado, feito promessas de melhorias; tenho ameaçado reduzir o salário e mesmo despedi-los. Mas nada tem dado resultado. Parece que não querem produzir.

Isto aconteceu no fim do dia pouco antes da turma da noite tomar o seu posto. "Dê-me um pedaço de giz", pediu Sr. Vitor ao feitor Marco e, voltando-se para o homem mais próximo, perguntou:

Quantas fornadas fez a sua turma hoje?

Seis, senhor Vitor.

Sem dizer palavra, Vitor escreveu a giz, no solo, um grande número seis e foi-se embora.

Quando a turma da noite chegou, os seus homens viram o "6" e perguntaram o que significava aquilo.

"O chefe esteve aqui hoje", disse um homem da turma diurna. "Perguntou-nos quantas fornadas nós fazíamos, dissemos seis. Ele então escreveu no chão com giz".

Na manhã seguinte, Vitor foi novamente à fundição.

A turma da noite havia apagado o "6" e substituído por um grande "7". Quando o pessoal do dia chegou para o trabalho, viu um grande "7" desenhado no chão. Assim, a turma da noite pensou que era melhor do que a turma diurna, né?

Pois bem, estes iriam mostrar-lhes uma ou duas coisas. Trabalharam com entusiasmo e, ao largarem o trabalho à noite, deixaram atrás de si um enorme, um gigantesco "10".

As coisas estavam melhorando...

Dentro em breve esta fundição, que se achava colocada no último lugar em rendimento, estava produzindo mais trabalho do que qualquer outra fundição na fábrica.

O princípio?

Deixe o próprio Vitor César nos dizer, com suas próprias palavras:

"O meio para conseguir a realização de tais coisas, diz Vitor, é estimular a competição. Prego esta filosofia como um desejo de se sobrepujar, em vez de mais um sórdido meio de ganhar mais dinheiro."

O desejo de sobrepujar!

O desafio!

Luiz José de Mattos, nossa principal fonte teórica, através de seus profundos estudos filosófico-científicos, percebeu a necessidade, muito salutar, e desenvolveu um processo de autoanálise, a fim de que o humano ser possa perceber suas falhas e aperfeiçoar-se continuamente.

Deve a pessoa desenvolver um processo de competição consigo mesma, sendo hoje melhor do que foi ontem e assim por diante, nos diferentes campos de atuação humana, ou seja, profissional, familiar e social.

Percebeu Mattos a necessidade de se realizar tal atividade meditativa, pelo menos duas vezes por dia, e sistematizou o método que foi denominado limpeza psíquica; nós, do Espiritualismo Racional e Científico Cristão, desenvolvemos a nossa prática, denominada "Higiene Mental", a ser detalhada em capítulo específico mais adiante.

Luiz de Mattos sempre enfatizou que devemos voltar nossa atenção e potencial para nós mesmos, pois cada qual responde por si perante o Todo, colhendo os frutos tanto do bom como do mau plantio.

Todos os homens têm medo, mas o bravo repele seu medo e avança, por vezes rumo à morte física, mas sempre rumo à vitória. Era esse o lema da Guarda do Rei na antiga Grécia. Que maior desafio pode ser feito ao homem? Haverá maior desafio que possa ser lançado ao homem, senão a oportunidade de vencer seu próprio medo?

Harvey S. Firestone, fundador da Firestone Tire & Rubber, um dos maiores produtores mundiais de pneumáticos, disse o seguinte:

"Nunca acreditei que pagamento e só pagamento pudesse aproximar e manter unidos bons homens. A coragem sim, e o desafio".

Frederic Herzberg, um dos maiores cientistas do comportamento, concordou com essa opinião.

Ele estudou em profundidade as atitudes com relação ao trabalho de milhares de pessoas que incluíam desde operários a dirigentes.

Segundo sua descoberta, qual seria o fator motivador: um aspecto do trabalho que se revelava mais estimulante?

Dinheiro?

Boas condições de trabalho?

Os benefícios oferecidos pela empresa?
Nenhum deles!

O fator mais importante que motivava os homens é o próprio trabalho. Se o trabalho for excitante e interessante, o trabalhador empenha-se nele e sente-se motivado a realizar um bom serviço.

Eis o que toda pessoa de sucesso deseja: a luta, o desafio. A oportunidade para a autoexpressão. A oportunidade para provar seu valor, para sobrepujar, para vencer.

Eis o que motiva as corridas a pé, as exposições e os concursos de toda a espécie.

**Além do desafio, como
obter melhor empenho**



O desejo de sobressair.

O desejo de sentir-se importante.

PRINCÍPIO 21

QUANDO NECESSÁRIO MOTIVAR ALGUÉM, LANCE UM DESAFIO.

ALÉM DO DESAFIO, COMO OBTER MELHOR EMPENHO

Tomemos o caso do engenheiro Miranda, proprietário de uma construtora, na cidade de Santos, estado de São Paulo. O eng. Miranda é um cidadão comum como você e eu, caro leitor.

Em uma conversa normal, relatou este incidente e como agiu!

A sua empresa de engenharia empreitou a construção de um grande edifício em Santos, obviamente, com prazo especificado para entrega. Corria tudo de acordo com o traçado, o prédio estava quase terminado quando, inesperadamente, o subcontratante, que fazia o trabalho ornamental de bronze, que ficaria na parte externa do edifício, declarou que atrasaria a entrega em relação à data combinada.

Como!?

O edifício todo estava pronto!

Pesada multa e enormes prejuízos! E tudo por causa de um homem!

Chamados telefônicos, argumentos, conversações calorosas!

Tudo em vão.

O eng. Miranda foi então à sede da fundição, em São Paulo, capital, ver se arrancava "o leão de bronze da sua caverna", como se diz!

"O senhor sabe que é o único homem em São Paulo que tem o seu nome?" falou o eng. Miranda, logo ao entrar no escritório do presidente! Este ficou surpreso. "Não, não sabia disso".

"Bem", disse o eng. Miranda, ao chegar esta manhã ao parar em uma padaria para tomar café. "Pedi uma lista telefônica emprestada, para confirmar o endereço e o senhor é o único homem em toda a capital, na lista telefônica, com o seu nome".

"Nunca soube disto", disse o presidente. Examinou, em seguida, a lista telefônica com interesse.

"Sim, é um nome pouco comum", retrucou orgulhosamente.

"Minha família veio da Holanda e estabeleceu-se em São Paulo há quase dois séculos". Continuou a falar sobre a sua família e antepassados durante alguns minutos.

Quando terminou, o eng. Miranda o cumprimentou pela grande fundição que possuía, comparando-a favoravelmente com várias outras que visitara.

"É uma das mais asseadas e bonitas fundições de artigos de bronze que já vi", disse Miranda.

"Tenho passado a minha vida melhorando este negócio", disse o presidente, "e cada vez mais me orgulho dele. Gostaria de visitar a fundição?"

Durante a visita, o eng. Miranda congratulou-se com ele pelo sistema empregado e disse-lhe como e por que lhe parecia superior aos de alguns dos seus competidores.

O eng. Miranda chamou-lhe a atenção nos comentários para umas máquinas pouco comuns, e o presidente declarou que ele mesmo as inventara. Levou um tempo considerável mostrando ao eng. Miranda como funcionavam e o artigo superior que produziam.

Insistiu para que o eng. Miranda fosse almoçar com ele. Até esta altura, note bem caro leitor, nenhuma palavra foi dita sobre o verdadeiro propósito da visita do eng. Miranda.

Depois do almoço o presidente disse:

"Cuidemos agora dos negócios!"

Naturalmente, sei por que o senhor se acha aqui. Estou realmente surpreso, pois nosso encontro está sendo agradável.

Pode regressar a Santos com a minha promessa de que o material será aprontado e entregue a tempo, mesmo que outras encomendas tenham de ser proteladas.

O eng. Miranda conseguiu tudo que queria sem nada pedir.

O material chegou a tempo e o prédio ficou pronto no dia em que expirava o prazo do contrato.

Agora, teria isto acontecido se o eng. Miranda tivesse empregado o método da violência e da dinamite, geralmente usado em ocasiões como estas?

Mais um caso!

Tereza Batista, gerente de agência de um determinado banco, relatou como conseguiu ajudar uma de suas funcionárias no sentido de torná-la mais produtiva.

"Recentemente, contratamos uma jovem para o caixa. Seu relacionamento com nossos clientes é exemplar, cuidadosa e eficiente ao lidar com transações pessoais. Surgiu, então, um problema ao final do dia quando se faz o fechamento do caixa".

O chefe do caixa procurou-me e pediu rudemente que eu despedisse aquela moça, pois ela atrapalhava todo mundo, era lenta demais para fazer o fechamento, relatou. Mostrei a ela, disse ele à gerente, mais de uma vez como proceder, mas simplesmente não aprende. Mande-a embora!

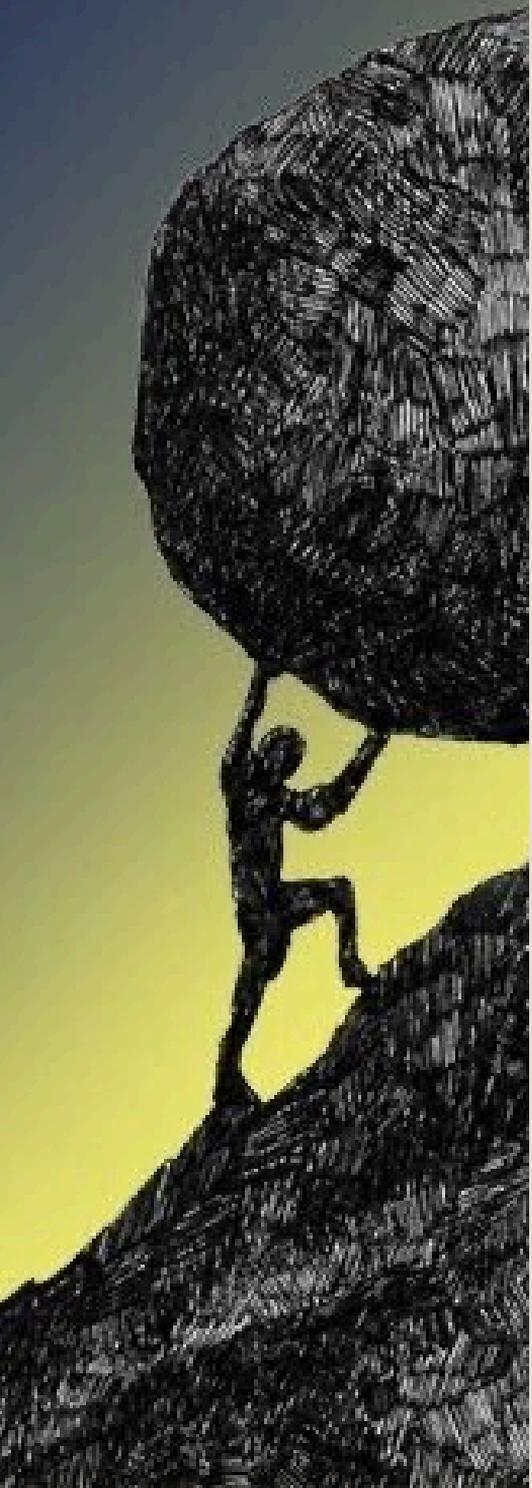
No dia seguinte, a gerente Tereza observou-a trabalhando nos contatos diários e normais com clientes, sempre com rapidez e precisão, mostrava-se extremamente agradável, bem de acordo com a postura exigida pelo banco.

Facilmente, Tereza percebeu o que a perturbava no fechamento. Depois que a agência fechou, procurei-a para conversar.

Estava nervosa e aborrecida. Elogiei-a, disse Tereza, por ser tão gentil e simpática com os clientes e cumprimentei-a pela precisão e velocidade naquela fase do trabalho.

Sugeri, em seguida, uma revisão do procedimento que adotamos para fazer o fechamento do caixa.

Como fazer sutilmente a crítica construtiva



Tão logo ela constatou que merecia a confiança da gerente Tereza Batista, a funcionária aceitou prontamente as sugestões e em pouco tempo dominou aquela função também.

Desde então, nunca mais tivemos problemas com ela, relata Tereza Batista.

Começar com o elogio, caro leitor, equivale ao dentista iniciar seu trabalho com Novocaína.

O paciente pode ainda rezear, mas o anestésico "é porreta", nada de dor.

Empregue sempre este princípio:

PRINCÍPIO 22

COMECE COM UM ELOGIO E UMA APRECIÇÃO SINCERA. COMO FAZER SUTILMENTE A CRÍTICA CONSTRUTIVA

Você ainda tem na mente, caro leitor, quando o eng. Miranda passeava pela fundição com o presidente, pela manhã, quando este viu alguns dos seus operários fumando. Exatamente sobre a cabeça deles havia um aviso que dizia: "Proibido Fumar".

Apontou o presidente para o aviso e disse: "Não sabem ler?"

Imagine só! Um outro faria isto, mas não o presidente Hisdorfgan.

Este, junto com o engenheiro Miranda, dirigiu-se aos homens, deu um charuto a cada um e disse:

"Eu gostaria, senhores, que vocês fossem fumar estes charutos cubanos do lado de fora".

Os empregados compreenderam que o Sr. Hisdorfgan os havia visto infringindo o regulamento e o ficaram estimando porque nada dissera sobre a falta, dera-lhes um pequeno presente e fizera com que todos se sentissem importantes.

Podiam deixar de querer bem a um homem como este? E você, caro leitor?

Sr. Hélio Gomes empregava técnica semelhante.

Costumava dar diariamente uma volta pela sua grande loja de artigos de borracha em geral.

Certa ocasião viu um freguês esperando no balcão.

Nenhum dos oito vendedores lhe dava a menor atenção. Estavam num grupo lá na extremidade do balcão, rindo e falando uns com os outros.

Sr. Hélio, em silêncio e calmamente, foi para trás do balcão, mostrou ao freguês tudo quanto ele desejava ver, depois levou os artigos adquiridos à seção encarregada de fazer embrulhos, passando pelo grupo de vendedores e prosseguiu seu caminho; todos ficaram atônitos e postaram-se imediatamente em seus lugares.

A simples mudança de uma palavra de três letras pode, quase sempre, indicar a diferença entre o fracasso e o sucesso. Você ou eu, caro leitor, podemos tentar mudar uma pessoa sem ofender ou despertar ressentimento.

Muitos podem começar suas críticas com um elogio sincero seguido pela palavra "mas" e terminando com uma afirmação crítica.

Podemos exemplificar isto ao tentarmos mudar o desinteresse de uma criança pelos estudos, dizendo:

"Sentimos orgulho de você, Joãozinho, por ter aumentado suas notas nesse período letivo. "Mas" se tivesse pegado firme em álgebra, os resultados teriam sido bem melhores". Neste caso, Joãozinho poderia se sentir estimulado caso a palavra "mas" fosse omitida. Seria lógico se ele questionasse a sinceridade do elogio anterior. Para ele, elogio parecia ser uma técnica que levava à inferência crítica do fracasso.

A confiança seria distorcida e, provavelmente, nossos objetivos de mudar a atitude de Joãozinho para com seus estudos fracassariam.

Isto poderia ser facilmente superado mudando-se a palavra "mas" por "e". "Sentimos orgulho de você, Joãozinho, por ter aumentado suas notas nesse período letivo "e" se der continuidade aos mesmos esforços conscienciosos, sua nota em álgebra poderá subir como as outras."

Desse modo, caro leitor, Joãozinho poderia aceitar um elogio, porque nenhum fracasso foi apontado.

Teríamos chamado a atenção indiretamente para o comportamento que gostaríamos de ver mudado e, provavelmente, ele passaria a viver segundo as nossas expectativas.

Chamar indiretamente a atenção para os erros cometidos surte um efeito maravilhoso em pessoas sensíveis, capazes de se ressentirem com a crítica direta.

Maria Estela contou-me de que maneira tinha convencido alguns pedreiros desleixados, que faziam uma reforma em sua casa, a serem mais cuidadosos e organizados. No primeiro dia de trabalho, quando Maria Estela voltou do trabalho para casa, notou que havia vários pedaços de madeira espalhados pelo jardim.

Evitou, neste momento, a indispor-se com os pedreiros, já que o serviço técnico de pedreiro estava muito benfeito. Assim, depois que eles se foram, ela e as crianças recolheram todos os pedaços de madeira espalhados pelo jardim e os empilharam num canto.

Na manhã seguinte, chamou o mestre de obras e disse-lhe que ficou muito satisfeita com a organização do jardim ontem, ressaltando ser sempre bom fazer uma limpeza daquelas, mostrando tudo organizado e empilhado no canto, ao final da jornada.

Daquele dia em diante, os pedreiros recolheram e empilharam num canto os restos de madeira e, a cada dia, o mestre passava os olhos pelo jardim para se certificar de que estava em ordem.

**Ressalte seus próprios
erros antes, corrija o outro
depois**



PRINCÍPIO 23

CHAME INDIRETAMENTE A ATENÇÃO SOBRE OS ERROS ALHEIOS.

RESSALTE SEUS PRÓPRIOS ERROS ANTES, CORRIJA O OUTRO DEPOIS

Alguns anos atrás uma mocinha chamada Ana Beatriz deixou sua casa no interior de São Paulo e veio para a capital a fim de ser secretária. Tinha dezenove anos e fazia três que se diplomara numa escola secundária e sua experiência em negócios era um pouco maior que zero.

Hoje é uma das melhores secretárias executivas que conheço; porém, no começo ela era... bem, era suscetível de melhorar.

Um dia quando seu chefe ia censurá-la pensou consigo mesma: "Espere um minuto, Orlando Leite, espere um pouco. Você é pelo menos duas vezes mais velho que Ana Beatriz, possui muito mais experiência em negócios. Como pode você, sinceramente, esperar que ela tenha seu ponto de vista, seu discernimento, sua iniciativa, mesmo medianos como são?

E apenas mais um minuto, Orlando: que fazia você aos 19 anos?

Lembra-se das tolices, dos grandes erros que cometeu?

Lembra-se da vez que fez isto e aquilo?

Depois de pensar sobre o assunto sincera e imparcialmente, Sr. Orlando chegou à conclusão de que a média obtida por Ana Beatriz aos 19 anos era superior a que ele obtivera e sentia confessar que nem sequer estava dando a Ana Beatriz congratulações por isso!

Ordine

indirettamente



Desde então, quando queria chamar a atenção de Ana Beatriz para um erro, costumava começar assim:

— Você se enganou, Ana, porém, seu erro foi semelhante aos erros que tenho cometido. Você é humana como eu. A perfeição vem mesmo com a experiência, e você faz melhor do que eu fazia na sua idade.

Tenho sido responsável por tantas coisas estúpidas, imbecis mesmo, que sinto pouca inclinação para censurá-la ou a outra pessoa qualquer. Porém, o que acha de experimentar fazer isso desta forma, assim, assim...?

É bem mais agradável ouvir uma dissertação sobre suas faltas quando o acusador começa admitindo humildemente que ele também está longe de ser infalível.

Quem admite os próprios erros, mesmo sem corrigi-los, conseguirá convencer um outro a mudar o comportamento.

PRINCÍPIO 24

FALE DE SEUS PRÓPRIOS ERROS ANTES DE CRITICAR OS DAS OUTRAS PESSOAS.
ORDENE INDIRETAMENTE

Lendo biografias de grandes personagens de nossa história contemporânea, deparei-me com a de um ilustre industrial de um país, hoje, muito importante no contexto global.

Durante o processo de entrevistas que se alternavam com o de pesquisa bibliográfica para a execução do referido livro de biografias, o autor entrevistou o secretário particular de um famoso industrial. Esse homem lhe informou que, durante todo o tempo em que foi seu secretário, nunca o ouviu dar uma ordem direta a qualquer pessoa.

Sempre dava sugestões, ao invés de ordem. Nunca disse, por exemplo: "Faça isto", ou "Faça aquilo", ou "Não faça isto", ou "Não faça aquilo"!

Dizia: "Você poderia estudar isto?". Ou: "Você pensa que dará resultado?"

Frequentemente costumava dizer, após haver ditado uma carta:

"Que pensa sobre isto?"

Lendo uma carta de um dos seus assistentes dizia:

"Por certo se nós fôssemos exprimir isto, seria esta a melhor maneira".

Sempre dava às pessoas uma oportunidade para fazer as coisas por si mesmas. Nunca disse a seus assistentes para fazerem as coisas; deixava que eles as fizessem, deixava que eles compreendessem os seus erros.

Uma técnica como esta, caro leitor, facilita a uma pessoa corrigir seus próprios erros, preserva o orgulho humano e dá uma sensação de importância. Faz com que a pessoa queira cooperar ao invés de rebelar-se.

Saiba que o ressentimento provocado por uma ordem veemente pode durar um bom tempo, mesmo que esta tenha sido dada com o objetivo de corrigir uma situação.

As perguntas tornam as ordens mais aceitáveis, além de estimularem a criatividade da pessoa a quem são feitas.

As pessoas se inclinam a aceitar uma ordem quando tomam parte da decisão que levou à formulação dessa ordem.

Quando Clóvis de Araújo, gerente-geral de uma pequena fábrica de peças de máquina de precisão, teve a oportunidade de aceitar uma encomenda de grande vulto, estava certo de que seria quase impossível cumprir a data de entrega, pois o trabalho já programado da fábrica e o curto período de tempo necessário para a execução da encomenda, em princípio, o impediram de aceitar o fechamento da negociação. Em vez de pressionar o pessoal para acelerar o trabalho e atender à encomenda, convocou a todos, explicou-lhes o problema e disse que seria extremamente importante para a fábrica e para eles se produzissem o material pedido em tempo hábil.

A seguir fez as seguintes perguntas:

"Existe alguma maneira de conduzirmos o trabalho de modo a atendermos o pedido?"

"Alguém tem alguma ideia de como processá-lo de um jeito que nos possibilite cumprir o prazo solicitado?"

"Existe alguma maneira de ajustarmos nossos horários ou mesmo os compromissos pessoais a fim de nos ajudar a alcançar o objetivo?"

Os funcionários, então, levantaram muitas ideias e insistiram para que ele aceitasse o pedido. Eles assumiram a atitude "podemos fazê-lo" e a encomenda foi aceita, produzida e entregue dentro do prazo.

Para ser eficiente, você poderá utilizar o...

Evite envergonhar o outro



PRINCÍPIO 25

FAÇA PERGUNTAS EM VEZ DE DAR ORDENS. EVITE ENVERGONHAR O OUTRO

Caro leitor, atente bem a isto. Evite envergonhar as pessoas! Quão importante, repito, quão vitalmente importante é isto! E quão poucos de nós já nos detivemos a pensar sobre tal coisa.

Tem sido bastante comum você e eu cavalgarmos furiosamente sobre os sentimentos dos outros, prosseguindo em nosso caminho, descobrindo faltas, fazendo ameaças, criticando uma criança ou um empregado diante de outros, sem mesmo considerar que ferimos a vaidade alheia.

Entretanto, a meditação de poucos minutos, uma ou duas palavras consideradas podem dar uma verdadeira compreensão da atitude da outra pessoa e poderão fazer muito para a inexistência do remorso!

O Espiritualismo Racional e Científico Cristão, através de suas indicações de conduta, insiste na condição de o ser humano dominar os instintos, a verdadeira besta que existe dentro de cada um de nós, deixando a razão e o raciocínio agirem sempre que a situação exigir.

Este, o raciocínio, deve ser treinado e desenvolvido diariamente, para que elevemos as qualidades positivas de que já somos possuidores, e conseqüentemente, tornemos mais agradável a nossa dura jornada pela Terra durante a encarnação presente. Por exemplo: "Despedir empregados é uma tarefa desagradável. Deixá-los desempregados é muito menos interessante".

Jefferson Correia, relata, é o responsável pela contratação e a dispensa de funcionários temporários de uma grande rede de lojas de roupas. Diz ele: "Nosso negócio é as mais das vezes de estação. Por conseguinte, temos que deixar uma porção de funcionários irem após o carnaval. Quando fui colocado nesta função, a empresa desenvolveu o costume de liquidar o assunto do modo mais breve possível, mais ou menos da seguinte maneira:

— Sente-se, Sr.ta Margarida. Como a senhorita sabe, a temporada está terminada e não vemos em que mais aproveitá-la. Mas, evidentemente, a senhorita sabia que o emprego era apenas para a fase trabalhosa da temporada de verão etc. Isto, disse Jefferson, tinha o efeito de fazer com que os funcionários se sentissem desiludidos e vítimas de desprezo.

Foi então que o Sr. Jefferson resolveu mudar o método.

Passou a dispensar os empregados temporários com um pouco mais de tato e consideração. Assim, só chama cada funcionário depois de considerar cuidadosamente o trabalho feito durante a temporada.

Tem procurado, desde então, agir mais ou menos assim:

Sr.ta Margarida sei que deu conta do recado (se de fato deu). Desempenhou muito bem a sua incumbência quando a contratamos. Viu-se numa situação difícil com a loja repleta de clientes e saiu-se muito bem. Venceu galhardamente e faço questão de que a senhorita saiba que nossa empresa está satisfeita com o seu serviço.

A senhorita possui qualidades e irá para a frente onde quer que trabalhe. Nossa empresa tem certeza disto e fará votos pelo seu sucesso.

**Estimule as pessoas
calorosamente**



Lembre-se sempre disso! Esperamos poder contar com os seus serviços na próxima oportunidade.

Caro leitor, mesmo que você e eu estejamos certos e a outra pessoa definitivamente errada, ao envergonhá-la, simplesmente lhe destruímos o ego.

O pioneiro da legendaria aviação francesa e autor de belos romances, Antoine de Saint-Exupéry, escreveu:

"Não tenho o direito de dizer ou de fazer qualquer coisa que humilhe o homem diante de si mesmo. O que importa não é o que penso dele, mas o que ele pensa de si mesmo". Ferir a dignidade de uma pessoa é cometer grave erro.

Sigamos sempre este princípio:

PRINCÍPIO 26

JAMAIS ENVERGONHE AS OUTRAS PESSOAS. ESTIMULE AS PESSOAS CALOROSAMENTE

Caro leitor, é importante e bastante eficiente usarmos o elogio, o estímulo, em lugar da censura da condenação na vida.

Elogiemos mesmo os menores progressos. Isto fará com que a pessoa continue melhorando cada vez mais.

O elogio é como a luz do sol para o ardente espírito humano; sem ele, deixamos de florescer e crescer.

Enquanto muitos de nós estamos preparados para soprar contra os outros o frio vento da crítica, de algum modo relutamos a dar ao próximo o aquecedor raio de sol do elogio. Olho, caro leitor, para minha vida pregressa e posso ver em que momentos umas poucas palavras elogiosas bastaram para transformar a minha vida até aqui.

Você pode dizer o mesmo a seu respeito?

A História está repleta de ilustrações surpreendentes dos bons efeitos do elogio.

Há pouco mais de um século trabalhava numa fábrica, em Nápoles, Itália, um menino de 10 anos. Desejava ser cantor, porém, seu primeiro professor o desencorajou: "Você não pode cantar. Ademais, não tem voz. Quando canta, parece o sibilar do vento nas venezianas", disse ao pobre menino.

Sua mãe, porém, uma pobre camponesa, enlaçou-o com os braços, elogiou-o e disse-lhe que sabia que ele podia cantar. Descobriu o seu progresso e chegou a andar descalça para economizar dinheiro com o propósito de pagar suas lições de canto.

O incentivo desta mãe camponesa e o seu encorajamento mudaram inteiramente a vida do filho.

Você, por certo, já ouviu falar dele. Chamava-se Caruso e tornou-se o maior cantor de ópera de sua época.

Nos primeiros anos do século XIX, em Londres, um rapazola sonhava ser um escritor. Tudo parecia conspirar contra seu desejo. Na escola, só pôde permanecer 4 anos. Seu pai foi encarcerado em função de débitos adquiridos, e o nosso rapazola, por vezes, experimentou as agruras da fome.

Finalmente, conseguiu um emprego. Emprego para pregar rótulos em potes de graxa num armazém infeto e cheio de ratos; dormia com mais dois outros companheiros, num quarto de atmosfera irrespirável, quase junto à tesoura que sustentava o telhado nas águas-furtadas de um dos cortiços de Londres.

Tinha tão pouca confiança em sua habilidade no escrever que, durante a noite, foi às escondidas colocar no correio seu primeiro manuscrito para que ninguém risse dele.

Contos após contos foram recusados.

Finalmente, chegou o grande dia!

Um conto foi aceito.

Mesmo sem receber um tostão por ele, o elogio do editor deu-lhe consideração.

Ficou tão contente que vagou pelas ruas com as lágrimas correndo pela face.

O elogio, o incentivo que recebeu por ver um conto seu no prelo, mudou toda sua carreira e, não fosse isto, talvez passasse toda a vida naquele infeto armazém pregando rótulos.

Este rapaz era Charles Dickens, um dos mais famosos romancistas ingleses da era vitoriana; contribuiu grandemente para a introdução da crítica social na literatura de ficção inglesa.

Elogiar, ao invés de criticar, este é o conceito básico dos ensinamentos de B. F. Skinner (7). Esse grande psicólogo contemporâneo, comentado anteriormente, demonstrou através de experimentos com animais e seres humanos que, quando se diminui a crítica e se enfatiza o elogio, as coisas boas que as pessoas fazem recebem reforço, e as coisas más são atrofiadas por falta de atenção.

Este método é o indicado pela Psicologia clássica, pelo nosso grupo e tantos outros teóricos sensatos, principalmente com crianças.

Ao que parece, como acontece em tantas famílias, a forma principal de comunicação empregada pela mãe e pelo pai é o grito. E, como em tantos casos, a cada episódio, as crianças pioram ao invés de melhorar; o mesmo sucedendo com os pais, tal método (elogio — reforço positivo) deve ser experimentado.

Flávio Faria decidiu empregar alguns destes princípios, aprendidos desde a época do curso de Psicologia, para lidar com os quatro filhos e poder modificar para melhor a sua situação doméstica no que se refere ao comportamento deles.

Resolvemos, certa feita, utilizar o elogio em vez de acentuar as faltas da nossa menina mais nova. Não foi fácil, uma vez que só conseguíamos enxergar e ressaltar as coisas negativas que ela fazia.

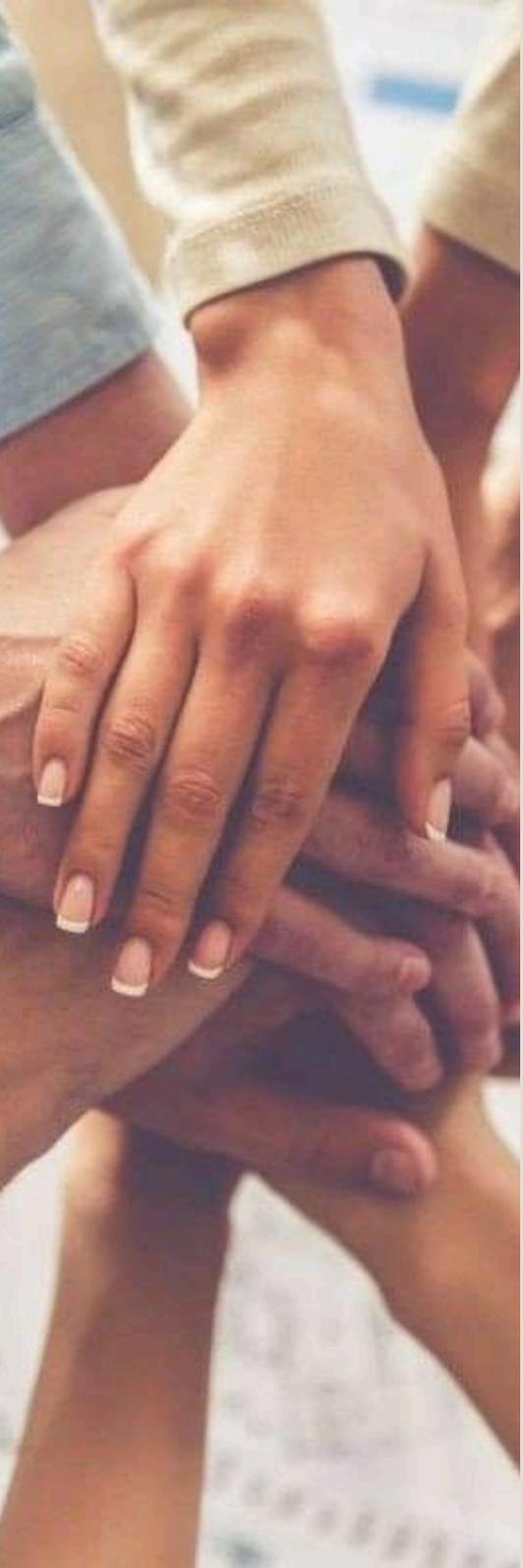
Conseguimos encontrar, dentro da rotina diária dela, algumas atividades muito benfeitas e ressaltávamos, elogiando-as.

Logo no primeiro ou no segundo dia, utilizando este método, deixou de fazer algumas das coisas desagradáveis.

Em pouco tempo, algumas de suas faltas desapareceram.

Começamos então a nos concentrar nos elogios que lhe fazíamos. Chegou assim a se empenhar em fazer coisas corretas.

**Enfatize a boa
reputação do outro**



Naturalmente isso é temporário, mas o padrão de comportamento alcançado após o nivelamento das ações mostra-se bem melhor.

Procuramos, desde então, diminuir ao máximo as reações que tínhamos.

As crianças passaram a praticar mais ações boas que más. Tudo isso resultou do elogio ao menor sinal de desenvolvimento das crianças, ao invés da crítica enfática aos erros.

Sim, caro leitor, você que está lendo estas linhas possui poderes de várias espécies que habitualmente deixa de usar, e um desses poderes que você com certeza usa menos do que devia é a mágica habilidade de elogiar as pessoas, incentivando-as com a compreensão das suas possibilidades latentes.

Com a crítica, a capacidade declina; com o estímulo, floresce.

Para você se tornar uma pessoa mais eficiente, aplique o próximo princípio:

PRINCÍPIO 27

ÉLOGIE O MENOR PROGRESSO E TAMBÉM CADA NOVO PROGRESSO. SEJA "CALOROSO EM SUA APROVAÇÃO E GENEROSO EM SEU ELOGIO".

ENFATIZE A BOA REPUTAÇÃO DO OUTRO

"O homem médio", dizia um dos maiores industriais brasileiros, presidente de um conglomerado de empresas de alimentos, "pode ser dirigido prontamente se merecer consideração e se você demonstrar que o considera, devido a alguma espécie de habilidade".

O que é que se faz normalmente quando o homem que vinha se mostrando um bom funcionário começa a relaxar no trabalho?

Pode ser despedido, mas isso pouco resolverá no contexto geral. Pode ser repreendido, porém isso, com frequência, causa ressentimento.

João Alberto, encarregado da oficina de uma grande revendedora de caminhões, em Guarulhos, estado de São Paulo, tinha um mecânico cujo trabalho exemplar vinha decaindo em qualidade a ponto de se tornar insatisfatório.

Em lugar de chamar-lhe a atenção ou ameaçá-lo, o Sr. João Alberto chamou-o ao escritório e conversou com ele francamente.

Robson disse:

"Você é ótimo mecânico. Tem trabalhado nesse ramo há muitos anos. Já consertou muitos veículos e sempre recebeu elogios dos clientes. De fato, nós só podemos falar bem do seu trabalho em todos esses anos. Ultimamente, porém, você tem demorado mais tempo para terminar um determinado trabalho, e a qualidade, comparada à sua experiência anterior, está deixando a desejar. Como no passado você se destacou entre os demais mecânicos, eu pensei que gostaria de saber o meu diagnóstico da atual situação e talvez juntos possamos encontrar uma maneira de corrigir esse problema."

Robson respondeu que não tinha percebido essa queda de qualidade; afirmou que o trabalho que vinha fazendo estava dentro da sua capacidade e que, a partir de agora, procuraria melhorar.

Foi o que ele fez? Naturalmente que sim.

De novo, tornou-se o melhor mecânico da firma.

Com a reputação prestigiada pelo senhor João Alberto, que outra coisa faria ele senão manter um nível de qualidade semelhante ao do passado?

Fernando Assis, representante de vendas de uma companhia alimentícia, estava muito entusiasmado com a nova linha de produtos recentemente introduzida no mercado; porém, bastante contrariado porque o gerente de um importante supermercado tinha desistido de comprar esses produtos.

Fernando pensou, meditou durante o dia inteiro sobre a recusa e decidiu, antes de ir embora para casa, voltar ao supermercado e tentar de novo convencer o gerente.

Sr. Thiago começou: "depois que conversei com o senhor hoje pela manhã, dei-me conta de que deixei de lhe apresentar todo o quadro da nossa nova linha de produtos. Gostaria de lhe falar sobre alguns pontos que esqueci de mencionar. Respeito o fato de vocês estarem sempre dispostos a nos dar atenção e serem bastante fortes e capazes de mudar de ideia quando os fatos justificam uma mudança."

Você acha que o Sr. Thiago negou-se a ouvi-lo? Qual nada, porque havia aquela reputação para manter viva.

Certa manhã, o Dr. Jorge, dentista, ficou chocado com uma cliente quando esta lhe disse que o porta-copos de metal, que ela usava para lavar a boca, estava sujo. Com efeito, a paciente usava o copo de papel em vez do porta-copos, mas certamente era anti-higiênico manter um equipamento embaçado e sujo.

Quando a paciente se foi, o Dr. Jorge entrou no escritório e escreveu um bilhete a Maria Luzia, a funcionária da limpeza que trabalhava no consultório duas vezes por semana.

Ele escreveu o seguinte:

"Minha cara Maria Luzia,

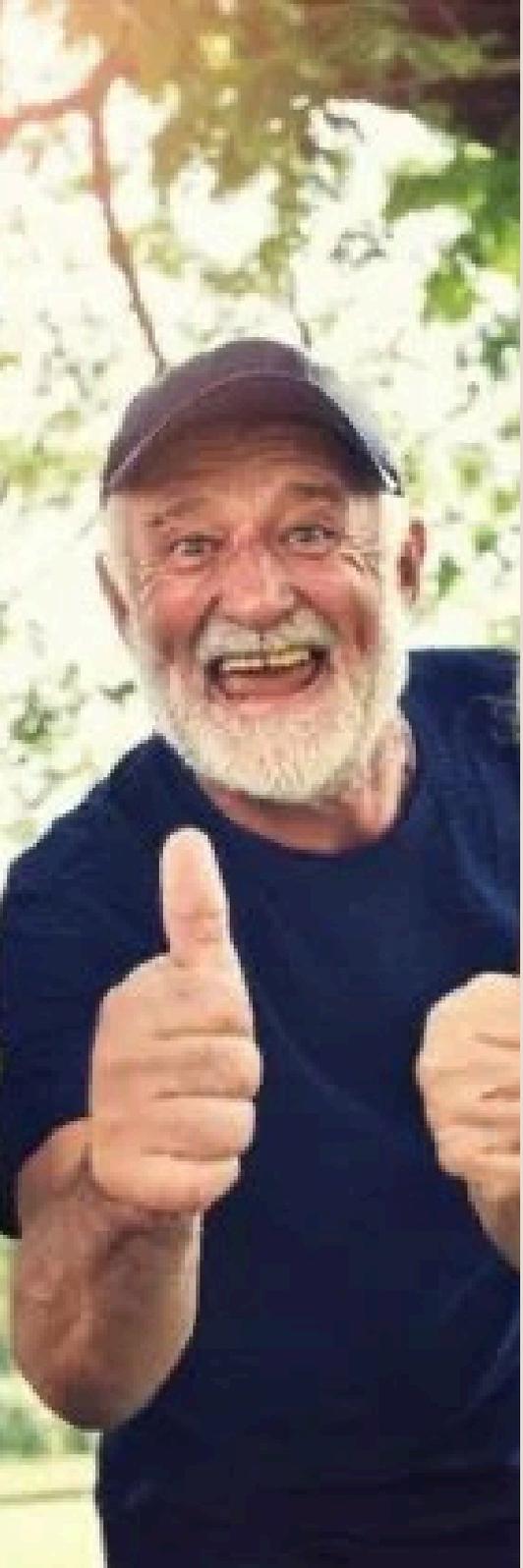
Vejo-a tão pouco que decidi parar um instante e agradecer-lhe pelo excelente serviço de limpeza que vem fazendo. A propósito, penso que duas horas de serviço, duas vezes por semana, são insuficientes; desse modo, se quiser fazer uma hora extra de vez em quando, esteja à vontade, principalmente se achar necessidade de limpar pequenas coisas, como por exemplo, polir o porta-copos e assim por diante.

Naturalmente, eu a pagarei por essa hora extra sempre que você precisar."

No dia seguinte, quando Dr. Jorge chegou ao consultório, relatou:

"Minha escrivaninha estava brilhando, minha cadeira estava brilhando, a ponto de quase escorregar ao sentar-me nela. O próprio porta-copos de metal brilhava como nunca."

**Faça o erro parecer
corriqueiro**



Dr. Jorge havia dado à mulher da limpeza uma reputação que ela precisava manter e, devido a esse pequeno gesto, ela acentuou todos os seus esforços passados.

Quanto tempo mais ela empregou para fazê-lo?

Exatamente: nenhum.

Em suma, se você quer aumentar a capacidade de uma pessoa num determinado ponto, aja como se esse traço particular fosse já uma das suas características marcantes.

Shakespeare disse:

"Finja uma virtude, se não a tiver".

E pode ser bom declarar abertamente que a outra parte tem a virtude que você deseja ver desenvolvida nela.

Utilize sempre este princípio:

PRINCÍPIO 28

- CRIE UMA FINA REPUTAÇÃO PARA ZELAR, E O OUTRO FARÁ ESFORÇOS PRODIGIOSOS PARA NÃO O VER DESILUDIDO A SEU RESPEITO.
FAÇA O ERRO PARECER CORRIQUEIRO

Caro leitor, procure ser liberal; faça com que o trabalho que deseja pareça fácil de executar; deixe a outra pessoa compreender que você tem confiança na sua habilidade para fazer uma determinada coisa, que ela tem uma capacidade latente para isto e ela trabalhará para fazê-la até que a madrugada entre pela sua janela, unicamente com o objetivo de se sobressair.

Manuel Messias, professor de natação, Palmas, estado de Tocantins, contou como o incentivo e o fato de fazer o erro parecer fácil de corrigir mudaram completamente a vida do seu filho.

"Em 1990, seu filho Anderson, então com 15 anos de idade, veio para Palmas, morar com ele. Em 1980, ele sofrera um acidente automobilístico que o deixara com uma deformação na cabeça e com uma cicatriz que se estendia pela testa.

Em 1985, Manuel Messias divorciou-se e o menino se mudou com a mãe para Goiânia, estado de Goiás. Até os 15 anos, seu filho frequentou as aulas de um curso especial. Talvez por causa da cicatriz, os diretores da escola concluíram que ele tinha alguma lesão cerebral que o impedia de aprender normalmente.

Estava dois anos atrasado em relação ao grupo de meninos da idade dele. Estava na 7ª série, desconhecia ainda a tabuada, fazia somas contando nos dedos e mal conseguia ler. Havia um aspecto positivo: adorava mexer em aparelhos de rádio, televisão e computadores. Queria ser um técnico no assunto.

Manuel Messias o estimulou e disse-lhe que precisaria da matemática para exercer essa profissão. Resolveu ajudá-lo a dominar a matéria. Obteve, disse Manuel, quatro jogos de cartas de baralho educativo: de multiplicação, divisão, adição e subtração.

À medida que jogavam, colocavam as respostas certas num monte de descarte. Quando o menino errava uma, Manuel lhe dava a resposta certa e colocava a carta no monte de repetição, até que passaram por todas as cartas.

A cada acerto, Manuel lhe fazia grandes elogios, principalmente nas cartas em que ele tinha errado anteriormente.

Toda noite repassavam as cartas de repetição até terminarem. Prometeu-lhe que conseguiria acertar cada uma das cartas em 8 minutos. Ao menino, isso pareceu impossível.

Na primeira noite ele levou 52 minutos; na segunda, 48, e daí em diante: 45, 44, 41, até alcançar 40 minutos.

Comemoravam cada redução de tempo. Manuel Messias chamava a esposa e todos comemoravam.

Ao final do mês o menino dava conta de cada carta em 8 minutos.

Quando fazia uma pequena melhora, pediam que ele a repetisse.

Foi assim que o menino percebeu, deslumbrado, que o aprendizado era uma brincadeira muito divertida.

"Naturalmente começou a obter melhores notas em álgebra. É impressionante como a álgebra fica fácil quando se sabe multiplicar."

Surpreso, ele mostrou ao pai a nota B em matemática. Isso nunca tinha acontecido antes. Rapidamente outras mudanças foram ocorrendo. Melhorou a leitura e começou a empregar seus dons naturais para desenhar.

Quando o fim do ano chegou, seu professor de ciências encarregou-o de fazer uma exposição. O menino desenvolveu uma série de modelos altamente complexos para demonstrar o efeito das alavancas. Isso exigia uma habilidade no desenho, na construção dos modelos e principalmente na matemática aplicada. A exposição recebeu o 1º prêmio e em seguida participou de uma competição ao nível municipal, na qual ganhou o 3º prêmio.

Foram esses os resultados.

Aquele era o menino que estava atrasado dois anos, que havia sido julgado incapaz por ter um "cérebro lesado" e que fora chamado de "Frankenstein" pelos coleguinhas que diziam que ele devia ter perdido todo o cérebro através do corte na cabeça.

Subitamente ele tomou consciência de que podia aprender e realizar coisas.

O resultado?

Do final do segundo semestre da 8ª série até a universidade, ele nunca deixou de se distinguir e, na universidade, foi dos melhores alunos.

Uma vez descoberta a facilidade do aprendizado, toda a sua vida sofreu uma transformação.

Se você, caro leitor, quer ajudar os outros a se aperfeiçoarem, lembre-se:

**Torne o outro satisfeito,
obedecendo a você**



PRINCÍPIO 29

EMPREGUE O INCENTIVO. FAÇA O ERRO PARECER FÁCIL DE CORRIGIR. TORNE O OUTRO SATISFEITO, OBEDECENDO A VOCÊ

Caro leitor, saiba que é perfeitamente possível deixar uma pessoa feliz fazendo as coisas que você quer que ela faça.

Dr. Arildo dos Reis falou sobre o incentivo que deu ao filho para que este realizasse um determinado serviço de que fora incumbido.

Uma das tarefas de Marcelinho era pegar as peras que caíam de algumas poucas pereiras para que o caseiro, que estava aparando a grama, trabalhasse sem interrupções para apanhá-las. Marcelinho detestava esse serviço e, com frequência, deixava de fazer ou o fazia malfeito, obrigando o caseiro a pegar várias das peras deixadas por ele.

Em vez de me defrontar cara a cara com ele, disse Sr. Arildo, simplesmente disse-lhe:

"Marcelinho, vou fazer um trato com você. Para cada seis peras que pegar, pago-lhe um real. Mas, terminada a sua tarefa, para cada pera que eu encontrar no pomar, tomo-lhe um real.

O que acha dessa proposta?"

Como era de se esperar, ele pegou todas as peras e também precisei vigiá-lo, temendo que subisse na pereira e pegasse mais algumas para aumentar o número de peras apanhadas.

Certo amigo nosso, um homem que tinha que recusar muitos convites para falar, convites feitos por amigos, vindos de pessoas, escolas, associações etc., o fazia com tal habilidade que o solicitante, no final, ficava satisfeito com a sua recusa.

Como o fazia?

Nunca falava sobre o fato de estar ocupado demais e mais isto e aquilo. Depois de expressar sua apreciação pelo convite e o seu pesar por não poder aceitá-lo, sugeria um orador substituto.

Em outras palavras, a outra pessoa sequer tinha tempo de ficar descontente. Imediatamente a fazia ficar pensando em vários oradores que podia conseguir no seu lugar.

Carlos Alberto, gerente de um supermercado, falou-nos sobre uma funcionária subordinada sua. Era tão negligente, que chegava a inverter as etiquetas de preços nas prateleiras onde os produtos estavam expostos.

Os fregueses ficavam confusos e frequentemente se queixavam.

Avisos, repreensões, discussões, nada disso fazia com que ela se corrigisse. Finalmente o Sr. Carlos chamou-a ao escritório e comunicou que a partir daquele momento ela passaria a ser a supervisora do departamento que remarcava os preços e que, portanto, seria a responsável pelo bom andamento daquele serviço.

Sua atitude mudou completamente com essa nova responsabilidade, cumprindo suas funções de maneira mais do que satisfatória. Criançice? Talvez. Mas foi isso que disseram de Napoleão quando criou a Legião de Honra e distribuiu 15.000 cruzeiros aos seus soldados, promoveu 18 dos seus generais a "marechais de França" e chamou suas tropas de o "Grande Exército".

Napoleão, na ocasião, foi criticado por estar dando "brinquedos" aos seus veteranos, ao que replicou:

"Os homens são dirigidos por brinquedos".

Caso tenha a intenção de modificar atitudes ou comportamentos, mantenha vivo em sua mente o seguinte roteiro:

- * **SEJA SINCERO.** Só prometa o que puder cumprir. Concentre-se nos benefícios dos demais;
- * **SAIBA EXATAMENTE O QUE DESEJA QUE A OUTRA PESSOA FAÇA;**
- * **SEJA SIMPÁTICO.** Pergunte a si mesmo o que a outra pessoa realmente deseja;
- * **REFLITA SOBRE OS BENEFÍCIOS QUE A OUTRA PESSOA RECEBERÁ FAZENDO O QUE VOCÊ SUGERE;**
- * **FAÇA COM QUE ESSES BENEFÍCIOS VENHAM AO ENCONTRO DOS DESEJOS DA OUTRA PESSOA;**
- * **QUANDO DER SUA ORDEM, FORMULE-A DE MODO QUE A OUTRA PESSOA A ENTENDA COMO BENÉFICA PARA ELA.**

Podemos dar uma ordem lacônica como esta:

"João, alguns clientes virão amanhã e será conveniente que o depósito das mercadorias esteja limpo. Limpe-o, empilhe as mercadorias nas estantes e passe um pano no balcão".

Podemos, também, expressar a mesma ideia, mostrando a João os benefícios de realizar a tarefa com rapidez:

"João, nós temos um serviço que precisa ser feito imediatamente. Se o fizermos agora, mais tarde nem precisaremos nos preocupar com ele.

Amanhã vou trazer uns clientes para mostrar as vantagens que temos a oferecer. Penso em lhes mostrar o depósito, mas ele está em desordem.

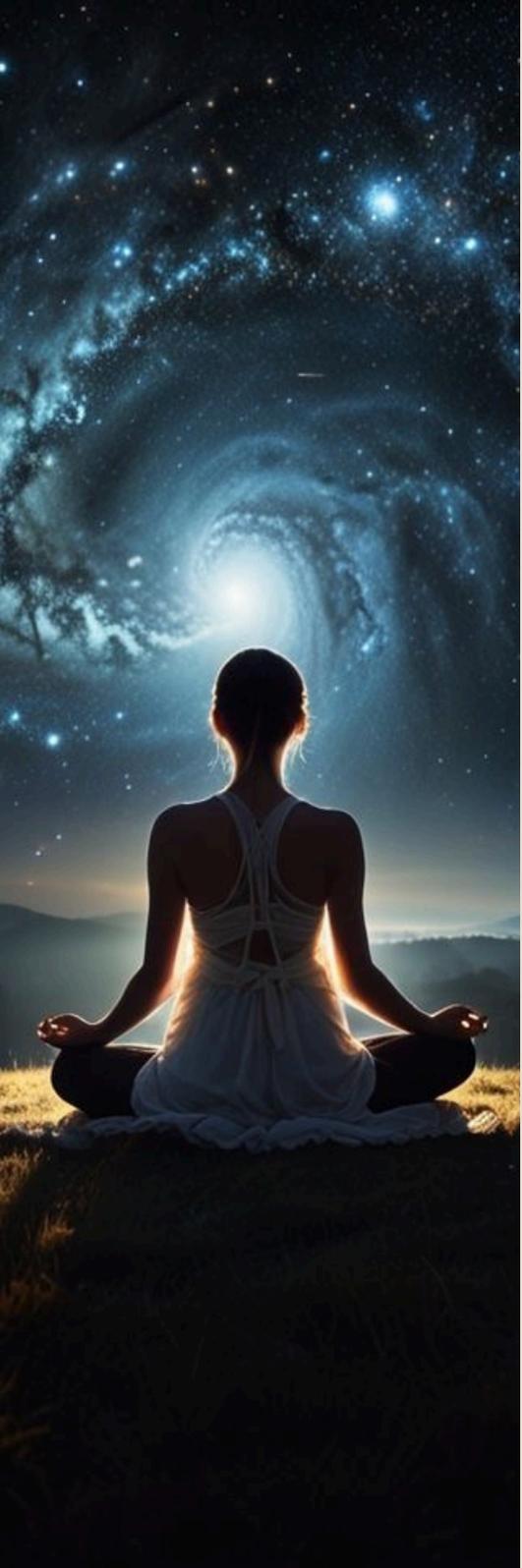
Se você puder limpá-lo, empilhar direitinho as mercadorias nas estantes e lustrar o balcão, mostraríamos a eles que somos eficientes e você terá contribuído para dar uma boa imagem da empresa".

João ficará feliz fazendo o que você sugeriu?

Talvez não muito feliz, porém, mais feliz do que se você deixasse de mostrar os benefícios. Supondo que você saiba que João se sentirá orgulhoso do estado impecável do depósito e tem interesse em contribuir para melhorar a imagem da firma, muito provavelmente ele cooperará com o trabalho.

Um fator importante terá sido mencionar que o serviço precisaria ser feito de qualquer forma, mas que, fazendo-o naquele momento, ficariam sossegados mais tarde.

Prática de Higiene Mental



É ingenuidade, caro leitor, acreditar que as pessoas reagirão sempre favoravelmente a tais abordagens, porém a experiência mostra que com esses princípios é possível mudar mais atitudes e, se você aumentar a sua probabilidade de sucesso em apenas dez por cento, você se tornará dez por cento mais eficiente como um líder, e esse será o seu benefício.

Há realmente mais chances de as pessoas fazerem o que você deseja, quando emprega o...

PRINCÍPIO 30

CONSIGA A SATISFAÇÃO DO OUTRO, REALIZANDO SUAS SUGESTÕES.

PRÁTICA DE HIGIENE MENTAL

Para dar uma conotação particular, sem usurpar conteúdo de nenhum outro movimento filosófico-doutrinário, o grupo sentiu a necessidade de criar as suas mentalizações, com conteúdo exclusivamente voltado para o que denominou PRÁTICA DE HIGIENE MENTAL, para o tipo de trabalho a ser executado.

Tendo-se por base a Prece de Evocação ao Astral Superior, apresentada por Luiz José de Mattos em 1914, quando da primeira edição do livro norteador do Espiritismo Racional e Científico Christão, seguindo o mesmo roteiro filosófico proposto através do conteúdo desta primeira versão, a pedido nosso, criaram-se as mentalizações um e dois.

Nosso amigo Ademir Maurício Pinto da Silva, por intuição, desenvolveu-as e ainda nos presenteou com elas reproduzidas em vídeo, com belos efeitos e a interpretação exata de ritmo, interpretação do conteúdo e tempo exatos de sete minutos, conforme proposto na nossa codificação.

A mentalização 1 é utilizada para a abertura dos trabalhos nas reuniões on-line diárias de Desdobramentos e Desobsessão Espiritual, através da plataforma Google Meet, acessada diretamente pelo nosso site www.ercristao.top, ou pelo endereço: <https://meet.google.com/txi-pvxi-nxm>.

A mentalização 2 é utilizada na nossa PRÁTICA DE HIGIENE MENTAL de dez minutos, assim que se abrem os trabalhos; ao final de cada desdobramento; ao final de cada exposição feita pelo dirigente das situações de conflito; entre a terceira e quarta fase da reunião; após cada manifestação da espiritualidade superior; no encerramento dos trabalhos, quando o presidente astral do grupo é saudado; e também em casa, diariamente. Também é utilizada na abertura das lives de estudos, dirigida à Grande Luz, Inteligência Suprema (Deus).

A Higiene Mental feita em casa pode ser ouvida através de áudio específico, disponibilizada duas vezes por dia na nossa sala Espiritualismo Racional e Científico Cristão, no WhatsApp. Basta contactar o administrador da sala, Flávio Faria, pelo número (13) 99789-3185.

As mentalizações 2 podem ser feitas mentalmente, repetindo-as três vezes, assim que se despertar, ainda na cama e, também, à noite ao deitar-se. Recomenda-se também fazê-las sempre antes de qualquer evento importante que fuja à rotina normal do ser, tais como consultas médicas, provas, audiências, negócios importantes. Ao conectar-se ao Universo Superior, pense com maior clareza.

Palavras finais



ERCC

ESPIRITUALISMO
RACIONAL
CIENTÍFICO
CRISTÃO

São elas:

MENTALIZAÇÃO 1:

Grande Luz, Inteligência Suprema!

Nós, parcelas do Todo Universal, conscientes dos nossos propósitos de aperfeiçoamento, nos colocamos em pensamentos elevados na busca do fortalecimento, que permite seguir sempre em evolução.

Vigilantes permanentes, sabedores das nossas imperfeições e deveres, nos colocamos em conformidade com as Leis Universais no firme propósito de fazer o Bem.

MENTALIZAÇÃO 2:

Aos espíritos de Luz!

Grande Luz, aqui estamos na comunhão de pensamentos elevados, em sintonia com o nosso Mestre Jesus e toda a plêiade do Universo Superior, sempre na busca da Verdade que esclarece e liberta

PALAVRAS FINAIS

Caro leitor, você deve ter percebido que esses 30 princípios sugeridos por Dale Carnegie, adaptados aqui, princípios estes que sobrevivem há quase um século, em função de sua comprovada eficácia, melhorando a vida profissional, social e amorosa de muitos dos que os conhecem e praticam, são realizáveis na medida em que você e eu consigamos nos manter serenos.

Esta é a condição básica para o correto uso do raciocínio e lógica suficientes, a fim de que esta orientação de conduta seja colocada em prática, até chegarmos ao ponto de incorporarmos estes princípios e podermos agir de maneira bem natural.

O Espiritualismo Racional e Científico Cristão, por nós proposto, tem como uma das principais orientações a necessidade de buscarmos a "serenidade-otimista" em nosso viver, usando na sua plenitude o raciocínio, atributo básico e latente no ser humano, em todas as situações problemas que se nos apresentem.

Esta doutrina filosófica enfatiza também a necessidade de dominarmos os instintos, por meio deste estado de calma, superando as reações primitivas, quase sempre erradas, buscando pois as melhores intuições para ação e para vencer cada obstáculo apresentado, por menor que seja.

Concebemos, baseados em Luiz José de Mattos, um método a ser utilizado pelo ser humano, em que a higiene mental, a autoanálise, o desenvolvimento do raciocínio e explicações lógicas, racionais e científicas são dadas, proporcionando ao simpatizante explicações muito interessantes sobre o Todo e qual deve ser o nosso papel neste contexto.

Flávio Faria acredita ser muito interessante aos leitores conhecerem, estudarem e refletirem sobre esta doutrina filosófica, cuja expressão título é Espiritualismo Racional e Científico Cristão.

Até a presente data, mais de vinte livros em formato digital estão disponibilizados, que complementam as fontes de informação e proposições desta doutrina filosófica.

Sobre o Autor



APÊNDICE

SOBRE O AUTOR

Flávio Faria, nascido em 13 de dezembro de 1960 na cidade de Santos-SP, é o segundo de três filhos do casal Fernando Faria e Sônia Paronetto Faria.

Sua formação acadêmica iniciou-se na "Escolinha da Tia Augusta", com aproximadamente cinco anos de idade. Posteriormente, no "Parque Municipal Martin Afonso", onde ele e seus vizinhos, todos na mesma faixa etária, não se adaptaram, principalmente pelos lanches de qualidade duvidosa que eram obrigados a fazer.

Aos sete anos, é matriculado no Colégio Marista de Santos, onde permanece até o terceiro ano colegial.

Submete-se em 1979 ao processo seletivo para o Núcleo de Preparação de Oficiais da Reserva (NPOR) da Infantaria do Exército, onde se escolhem trinta dentre mais de dois mil candidatos.

Forma-se Aspirante a Oficial de Infantaria do Exército Brasileiro, submete-se ao estágio probatório e é promovido a 2º Tenente da Reserva em 26 de dezembro de 1980.

Aprovado em 1979 no exame vestibular para o curso de Engenharia Civil na Universidade de Taubaté-SP.

Percebe grande influência, no seu desempenho escolar, dos estados emocionais advindos dos processos de relacionamentos pessoais, a ponto de convencê-lo a mudar de carreira. Estamos aí no primeiro quinquênio dos anos 80, quando entra no mercado mobiliário (Bolsa de Valores) por influência de seu primo e também do tio, obtendo significativo sucesso.

Em dado momento, diversificando seus ganhos, entra para o comércio. Analisou cuidadosamente qual ramo lhe proporcionaria o melhor retorno financeiro, facilidade na gestão e, ainda, estivesse dentro da legalidade. Optou por adquirir uma Casa de Café Expresso. Junto com um colega de infância e também companheiro de Engenharia, adquiriram a primeira casa, chamada "Café Society".

Um ano após, adquiriram uma segunda Casa. Foi quando ele percebeu que era solicitado sempre pelos frequentadores, pedindo-lhe conselhos, aos quais não sabia como proceder. O questionamento sobre a vida e o viver, advindo do espiritismo, budismo, ocultismo e mesmo do racionalismo cristão, colocavam-no a se questionar do porquê de estar aqui! Apenas para adquirir mercadorias e revendê-las com lucro? Especular na Bolsa de Valores? Haveria de achar algo mais útil, com maior retorno espiritual.

Foi quando começou a cogitar a possibilidade de fazer Psicologia.

Fez curso pré-vestibular no regime intensivo, para recordar conhecimentos escolares e treinar o convívio harmônico com os futuros colegas de classe dez anos mais jovens, em média.

Passou no vestibular para Psicologia na Universidade Católica de Santos e, ao dar por si, terminava o curso.

É especialista em Terapia Regressiva Vivencial Peres, pelo INTVP. Também especialista em Neurolinguística pela UNAERP, é practitioner e master-practitioner em Programação Neurolinguística, pelo Instituto Holon-SP. Membro da Sociedade Brasileira de Psicologia Transpessoal. Especialista em Gestão Integrada do Trânsito. Coursou, também, pós-graduação lato sensu em Neuropsicologia na Escola Paulista de Medicina.

Exerce a função de Psicólogo Perito Examinador de Trânsito, há vinte e seis anos, credenciado junto ao Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo, no município de São Vicente-SP. Presta consultoria na execução de laudos técnicos de Psicologia, em processos de seleção, professor universitário nos cursos de pós-graduação em Psicopedagogia Institucional e Psicopedagogia Clínica, Gestão Escolar I e II. É também psicólogo clínico, há trinta e um anos, dentro da abordagem transpessoal.

Citações



Casado com a Sr.a Gilmara Berndt Faria, dois casais de filhos, residindo em Guarujá-SP. Ex-diretor de Biblioteca da Filial Berço do Racionalismo Cristão, em Santos-SP. Fundador, em 2023, do movimento Espiritualismo Racional e Científico Cristão, no qual promove doze reuniões semanais, públicas de higiene e esclarecimentos espirituais e de desdobramentos e desobsessões espirituais, resgatando as orientações de Padre Antônio Vieira, implantadas por Luiz José de Mattos e Luiz Thomaz, no Brasil em 1910, e cinco livros de estudos sobre espiritualidade

CITAÇÕES

1- CARNEGIE, Dale. Como fazer amigos e influenciar pessoas, 45ª edição. Rio de Janeiro: Companhia Editora Nacional, 2000.

2- MATTOS, Luiz José de. Racionalismo Cristão, Biblioteca Virtual do Racionalismo Cristão. Rio de Janeiro, 2006.

3- SEQUEIRA, Henrique Carlos. O meu depoimento sobre o todo, Biblioteca Virtual do Racionalismo Cristão. Rio de Janeiro, 2007.

4- COTTAS, Maria. Páginas soltas, Biblioteca Virtual do Racionalismo Cristão. Rio de Janeiro, 2006.

5- BANDLER, Richard & GRINDER, John. Sapos em príncipes. São Paulo: Summus, 1979.

6- JAMES, William. As variedades da experiência religiosa: Estudo sobre a natureza humana. Harvard University, USA, 1902.

7- SKINNER, B. F. Ciência e comportamento humano. Harvard University, USA, 1953.

8- SELYE, H. O stress na vida. MCGILL, University of Montreal, Canadá, 1956.

9- FREUD, Sigmund. Obras completas. São Paulo: Imago, 1978.

10- DEWEY, John. Psychology, USA, 1887.

11- OVERSTREET, Harry. Influencing human behavior. USA, 1965.

12- ADLER, Alfred. What life should mean to you. Austria, 1954.

13- WILSON, Woodrow, presidente dos Estados Unidos da América, por duas vezes consecutivas; 1912-1921, laureado com o Prêmio Nobel da Paz, em 1919.

14- OVERSTREET, Henry A. Influencing human behavior. New York: Norton, 1925.

15- GATES, Arthur I. Educational psychology. National Library of Australia, 1890.

BIBLIOGRAFIA

- BANDLER, Richard e GRINDER, John. Sapos em príncipes. São Paulo: Summus, 1979.

- CARNEGIE, Dale. Como fazer amigos e influenciar pessoas, 45ª ed., Rio de Janeiro: Companhia Editora Nacional, 2000.

- CARNEGIE, Donna Dale. Como fazer amigos e influenciar pessoas para adolescentes, 3ª ed., Rio de Janeiro: Best Seller, 2008.

- MATTOS, Luiz de. Pela verdade, 9ª ed. Internet, Rio de Janeiro, 1993.

- MATTOS, Luiz de. Racionalismo cristão, 42ª ed. Internet, Rio de Janeiro, 2003.

- MATTOS, Luiz de. Vibrações da inteligência universal, 9ª ed. Internet, Rio de Janeiro, 1991.

- SEQUEIRA, Henrique Carlos. O meu depoimento sobre o todo, ed. Internet, Portugal, 2007.